



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Liderazgo participativo y satisfacción del servicio educativo en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Diestra Valerio Melania Donata (orcid.org/0009-0002-3253-056X)

ASESORAS:

Dra. Julca Vera Noemi Teresa (orcid.org/0000-0002-5469-2466)

Dra. Narvaez Aranibar Teresa (orcid.org/0000-0002-4906-895X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad de Servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria:

A Dios por fortalecer mi vida y darme la bendición de cumplir mis objetivos y desarrollo profesional. A todos los integrantes de mi familia por todo su apoyo y su paciencia.

Agradecimiento:

Agradezco a la Universidad César Vallejo por esta oportunidad de aprendizaje, a la asesora Dra. Julca Vera Noemi Teresa por sus recomendaciones y apoyo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JULCA VERA NOEMI TERESA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Liderazgo participativo y satisfacción del servicio educativo en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023", cuyo autor es DIESTRA VALERIO MELANIA DONATA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 22 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JULCA VERA NOEMI TERESA DNI: 18837377 ORCID: 0000-0002-5469-2466	Firmado electrónicamente por: NOJULCAVE el 22- 07-2023 09:33:01

Código documento Trilce: TRI - 0609032



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DIESTRA VALERIO MELANIA DONATA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Liderazgo participativo y satisfacción del servicio educativo en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
DIESTRA VALERIO MELANIA DONATA DNI: 32776691 ORCID: 0009-0002-3253	Firmado electrónicamente por: MDDIESTRAD el 22- 07-2023 10:33:02

Código documento Trilce: INV - 1258387



Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	47
VI. CONCLUSIONES	54
VII. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	56
ANEXOS	66

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Validez mediante juicio de expertos	24
Tabla 2. Resultado de Confiabilidad de los instrumentos	25
Tabla 3. Distribución por niveles del Liderazgo Participativo	27
Tabla 4. Distribución por niveles de la Satisfacción del Servicio educativo	28
Tabla 5. Distribución por niveles de la Confiabilidad	29
Tabla 6. Distribución por niveles de la Capacidad de respuesta	30
Tabla 7. Distribución por niveles de la Seguridad	31
Tabla 8. Distribución por niveles de la Empatía	32
Tabla 9. Distribución por niveles de Elementos tangibles	33
Tabla 10. Tabla de clasificación cruzada entre Liderazgo participativo y satisfacción del servicio educativo	34
Tabla11. Tabla de clasificación cruzada entre Liderazgo participativo y confiabilidad	35
Tabla12. Tabla de clasificación cruzada entre Liderazgo participativo y capacidad de respuesta	36
Tabla 13. Tabla de clasificación cruzada entre Liderazgo participativo y seguridad	37
Tabla 14. Tabla de clasificación cruzada entre Liderazgo participativo y empatía	38
Tabla 15. Tabla de clasificación cruzada entre Liderazgo participativo y elementos tangibles	39
Tabla 16. Pruebas de la normalidad	40
Tabla 17. Valores para el coeficiente de Spearman	41
Tabla18. Prueba de correlación entre Liderazgo participativo y satisfacción del servicio educativo	41
Tabla 19. Prueba de correlación entre Liderazgo participativo y confiabilidad	42
Tabla 20. Prueba de correlación entre Liderazgo participativo y capacidad de respuesta	43
Tabla 21. Prueba de correlación entre Liderazgo participativo y seguridad	44

Tabla 22. Prueba de correlación entre Liderazgo participativo y empatía 45

Tabla 23. Prueba de correlación entre Liderazgo participativo y elementos tangibles. 46

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Gráfico de Niveles del Liderazgo Participativo	27
Figura 2. Gráfico de Niveles de la Satisfacción del Servicio educativo	28
Figura 3. Gráfico de Niveles de la Confiabilidad	29
Figura 4. Gráfico de niveles de la capacidad de respuesta	30
Figura 5. Gráfico de Niveles de la Seguridad	31
Figura 6. Gráfico de Niveles de la Empatía	32
Figura 7. Gráfico de Niveles de Elementos tangibles	33

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el liderazgo participativo y satisfacción del servicio educativo en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023. Además, se consideró como proceso metódico realizar un trabajo de tipo básico, de enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo, de nivel correlacional y de diseño no experimental. En cuanto a la población, fue integrada por 120 padres de familia, donde por medio probabilístico aleatoria simple se determinó la muestra integrada por 92 padres de familia. Respecto a la técnica para recopilar la información fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios que se validaron por juicio de expertos, también, se determinó su confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, afirmando que el coeficiente de confiabilidad para el cuestionario del liderazgo participativo fue de 0.953 y para el Cuestionario Satisfacción del servicio educativo fue de 0.946. Sobre los resultados, la prueba de Spearman evidenció que la correlacional fue de 0.606, y la significancia de 0.000, permitiendo aseverar que existe relación directa y de fuerte potencialidad, por ello se concluyó que a mayor nivel de *liderazgo participativo* mayor será la satisfacción del servicio educativo y viceversa.

Palabras clave: Liderazgo, participativo, satisfacción, servicio.

ABSTRACT

The objective of this research was to establish the relationship that exists between participatory leadership and satisfaction with the educational service in parents of an Initial Educational Institution in Lima, 2023. In addition, it was considered a methodical process to carry out a basic type of work, focused on quantitative, hypothetical-deductive method, correlational level and non-experimental design. Regarding the population, it was made up of 120 parents, where the sample made up of 92 parents was determined by simple random probabilistic means. Regarding the technique to collect the information, it was the survey and the instruments were two questionnaires that were validated by expert judgment, also, its reliability was determined by Cronbach's alfa, stating that the reliability coefficient for the participative leadership questionnaire was of 0.953 and for the Educational Service Satisfaction Questionnaire it was 0.946. On the results, Spearman's test showed that the correlation was 0.606, and the significance of 0.000, allowing to assert that there is a direct relationship and of strong potential, for this reason it was concluded that the higher the level of participatory leadership, the greater the satisfaction of the service. educational and vice versa.

Keywords: Leadership, participatory, satisfaction, service.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en los territorios Latinoamericanos es imprescindible reemplazar los patrones de un liderato conservador-tradicional en la gerencia por un líder que estimule a todos los integrantes a comprometerse en la administración organizacional con la praxis de liderazgo participativo y se logre la complacencia de los padres de familia de los distintos servicios brindados; por ende el papel del director en un colegio es muy significativo para una transformación en lo académico e institucional puesto que sus labores se relacionan de modo sinérgica Acuña y Bolívar (2019).

En los centros educativos se usan distintas estrategias para diligenciar cualquier tipo de aspectos o visiones principales en el contexto pedagógico. Así como el funcionamiento de las normas de gestión en que se necesitan de líderes que guíen a la organización para lograr los propósitos constituidos, por tal razón, la intervención del líder es importantísimo en cualquier nivel académico. (Alvarado, 2018). Cuando hay un líder que interviene en el interior de la institución, los individuos se sienten estimulados y responsabilizados en relación a los propósitos del colegio, aminorando la mala comunicación que se originan en las diversas dependencias. Es importantísimo que se suscite una administración apropiada de modo que los padres de familia no sean los únicos favorecidos del mismo sino también las personas que laboran internamente, quienes poseen un nivel alto de importancia debido a que, se encuentran fuertemente vinculados con la prestación que se les da en el centro educativo. Por consiguiente, los líderes tienen una función definitiva a fin de que las instituciones sean competentes en despertar un interés en los sujetos, dado que; contar con trabajadores motivado por su labor que cumplen ofrecerán un servicio apropiado a la colectividad académica complaciendo sus exigencias (Apaza et al., 2023).

El liderazgo participativo posee habilidades de entender los valores de cada miembro de su planilla a fin restablecer, prosperar con prudencia, infunde valor, equilibrio, objetividad. El líder participa con equidad concede la fiabilidad y consideración para la sociedad académica a la que lo preside (Maxwell, 2018).

A nivel nacional en los centros educativos, se originan la insatisfacción de sus trabajadores lo que repercute de modo perjudicial aminorando su trabajo personal e institucional perjudicando abiertamente la buena calidad de servicio, varios centros educativos logran fracasar por la ausencia de un buen líder y no dar consideración necesaria a los beneficios que se ofrece entregar calidad de servicios a la sociedad educativa (Defensoría del Pueblo, 2020).

La dirección académica en su función se responsabiliza de diversos retos, considerando un conjunto de ocupaciones progresista y justos; para el avance y la afirmación de la calidad educativa se requiere la incorporación de un líder con la finalidad de que ejecute labores beneficiosas a bien de la educación (Salas, 2022).

En Lima se observa la ineficacia en la dirección institucional en diversos centros educativos; en dicha región se requiere dirigentes cooperativos que practiquen apropiadamente los principios de calidad de servicios con el proceso de la educación y que motiven para la modificación educativa (Salas, 2022). En la escuela en la que se desarrolló esta pesquisa, se visualizó una acción improductiva del líder para dirigir o implementar un servicio de calidad en los aspectos administrativos, pedagógicos e institucionales que beneficien a los estudiantes y lograr la satisfacción en los padres de familia; por tal, es necesario un líder participativo que acepte modificaciones importantes en el logro de las metas y compromisos de gestión.

Al mismo tiempo la asistencia que se brinda a los padres de familia, no eran oportunos, un trato desacertado y con convocatorias en espacios que le es muy dificultosos para que los padres se congreguen por obligaciones familiar, o argumentos laborales, el personal del centro proporciona un encauzamiento y asistencia deficiente tanto individual como en los medios sociales. Por todo lo expuesto se plantea las siguientes interrogantes: ¿Qué relación existe entre el liderazgo participativo y satisfacción del servicio educativo en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023?

Problemas específicos: P₁ ¿Qué relación existe entre el liderazgo participativo y la confiabilidad en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023?; P₂ ¿Qué relación existe entre el liderazgo participativo y la capacidad de respuesta en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023?; P₃ ¿Qué relación existe entre el liderazgo participativo y la seguridad en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023?; P₄ ¿Qué relación existe entre el liderazgo participativo y la empatía en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023?; P₅ ¿Qué relación existe entre el liderazgo participativo y los elementos tangibles en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023.

Justificación teórica, es cuando la pesquisa tiene la finalidad de analizar y ofrecer una reflexión referente al conocimiento real de las variables de dicho estudio, o sea, constatar resultados, en consecuencia, la teoría compromete a adicionar conocimientos de la educación (Bernal, 2010). Esta pesquisa es primordial porque se acredita en teorías mediante la estructura y la simplificación de la variable y componentes realizando aportación científica por medio de conocimientos de liderazgo participativo y satisfacción de servicio lo cual será útil para otras pesquisas.

Con respecto, a la justificación práctica, esta indagación involucra solucionar problemas planteados sugiriendo métodos que ocasionan probables resoluciones para modificar la realidad del entorno de la indagación (Bernal, 2010). Este estudio está determinado a conocer la complacencia de los padres de familia sobre la labor líder directivo a fin de mejorar el servicio educativo.

Desde el punto de vista metodológica dicho estudio contribuirá como informe legítimo y verídico al conocimiento (Bernal, 2010). finalmente, en la justificación metodológica se avala porque se emplearán herramientas validadas de acuerdo a las variables de la indagación, lo cual serán utilizados a fin de medir la construcción teórica, también tendrán la posibilidad de ser ajustado a la realidad en otro entorno y valdrá para otras investigaciones.

La justificación social favorecerá a la sociedad científica y al mismo tiempo beneficiará a los agentes de la comunidad educativa, como son; la plana administrativa, maestros, educandos y padres de familia del centro educativo donde se desarrolla la pesquisa aceptando el resultado, la conclusión y las sugerencias como instrumento valioso para la retroalimentación.

En la presente pesquisa se planteó el objetivo general que es: Establecer la relación que existe entre el liderazgo participativo y satisfacción del servicio educativo en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023.

Los objetivos específicos son: O₁ Establecer la relación que existe entre el liderazgo participativo y la confiabilidad en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023; O₂ Establecer la relación existe entre el liderazgo participativo y la capacidad de respuesta en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023; O₃ Establecer la relación que existe entre el liderazgo participativo y la seguridad en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023; O₄ Establecer relación que existe entre el liderazgo participativo y la seguridad en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023; O₅ Establecer la relación que existe entre el liderazgo participativo y los elementos tangibles en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023

De la misma manera se planteará la siguiente hipótesis general, Existe relación significativa entre el liderazgo participativo y satisfacción de servicio en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023

Hipótesis específico son : H₁ Existe relación significativa entre el liderazgo participativo y la confiabilidad en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023; H₂ Existe relación significativa entre el liderazgo participativo y la capacidad de respuesta en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023; H₃ Existe relación significativa entre el liderazgo participativo y la seguridad en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023; H₄ Existe relación significativa entre el liderazgo participativo y la empatía en padres

de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023; H₅ Existe relación significativa entre el liderazgo participativo y los elementos tangibles en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se considera en el marco teórico las pesquisas que se semejan en lo relacionado a las variables el liderazgo participativo y satisfacción que están planteadas de forma independiente tanto en el marco nacional e internacional; en ese sentido a nivel internacional se menciona a Acuña y Bolívar (2019), quien determina la correlación a través de estilos de liderato democrático y estándar de administración en un colegio de Barranquilla. Hizo un estudio cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, la población y a la muestra fueron todos los trabajadores del colegio siendo 41 encuestados; los resultados obtenidos indican que tienen un liderazgo fuertemente democrático ya que se encuentra en el rango mayor de 61 a 80. Y según el coeficiente de relación de Pearson logrado 0,353 por ende, existe correspondencia directa y significativa entre ambas variables, siendo el grado de significancia de 0.015, aprobando así la hipótesis propuesta en la indagación. El trabajo aporta al estudio porque ayuda a demostrar el vínculo entre el líder y la comunidad educativa y dirigir a la escuela a acrecentar el desarrollo y la calidad del servicio del mismo.

De igual manera, se consideró el estudio Amador y Hereira (2018), quien determinó la relación a través del liderato democrático y calidad de gestión en las empresas comerciales en la ciudad de Barranquilla. Hizo un estudio descriptivo correlacional, diseño no experimental, transaccional; la población estuvo conformada por 54 trabajadores. Dentro de los resultados se observó que el valor de la correspondencia a través de las dos categorías fue de 0,883, significativa al grado 0.01. Esto explica que el uno y otro variable posee un vínculo de alta magnitud. En conclusión, demostró como en la medida que el líder sobrepone las tendencias y planteamientos del liderato tolerante, puede lograr una cualidad superior de la administración. En efecto, la colaboración e integración del líder debe ser comprendida como un soporte para el proceso de los trabajos.

De similar manera, se tomó en cuenta el estudio de Feijoo (2019), quien determino el vínculo a través de la calidad de servicio y la satisfacción en los padres de familia

del colegio Mundo Hispano de Guayaquil – Ecuador – 2019. Hizo una investigación no experimental correlacional, la muestra estuvo conformado por 35 padres y 35 docentes. Su producto según el coeficiente de Spearman es 0.962 se revela que hay una correspondencia muy elevada y positiva directa entre las dos variables. En conclusión, cuanto mejor sea la cualidad de servicio pedagógico, se logrará un grado más alto en la fiabilidad de los padres de familia. Este estudio contribuye en la pesquisa, puesto que ayuda a demostrar que el líder debe estar capacitado para convencer en su acción laboral y así tener una buena gestión laboral.

Mancilla et al. (2019), quienes determinaron relacionar el nivel de calidad educativa y satisfacción de los discentes de nivel superior con su formación e índice de retención en el centro superior de Ixtlahuaca, CUI. Hicieron un estudio cuantitativo-correlacional, de corte transversal; la población estuvo conformada por 127 estudiantes, en los cuales se obtuvieron los siguientes resultados; El 71% de la población afirmaron que existe un óptimo nivel de calidad educativa, y el 84% de encuestados afirmaron un alto nivel de satisfacción del estudiante con respecto a las enseñanzas recibidas. En conclusión, se determina que existe una relación significativa (p valor = 0,000) entre las variables calidad educativa y satisfacción del estudiante con un coeficiente Rho de Spearman de 0,826, indicando un grado de correlación alta. Por lo que la calidad educativa implica el logro de procesos que satisfacen las necesidades de los estudiantes y de la sociedad en su conjunto.

Surdez et al. (2018), quienes determinaron conocer la satisfacción de los discentes de la facultad de Ciencias Económico Administrativas y de Ingeniería y Arquitectura del centro superior pública del sur de México. Hicieron un estudio no experimental, transeccional, descriptivo y correlacional, de enfoque cuantitativo, la población de 7676 educandos. Las puntuaciones logradas del nivel de satisfacción del discente, examinados por medio de la distribución de frecuencias, revelan una distribución normal, con una valía pequeña de 37 y una valía alto de 81, una medida de apuntamiento de 0,129 y una media de 57. Se reconoció la distribución a fin de decretar la categoría de análisis, en el que se visualiza que la población educativa descontentos se encuentra por debajo del percentil 25 (26%). El aporte se da a

demostrar y localizar una zona de oportunidad con la finalidad de acrecentar la satisfacción del educando en relación a la instalación y retroinformación positiva.

Al mismo tiempo en los antecedentes nacional se consideró a, Tandazo (2022), quien determinó la correlación entre el liderazgo y servicio de calidad académica deducido en padres de familia de un colegio del distrito de Suyo, 2021. Hizo un estudio cuantitativo, de diseño no experimental, transversal correlacional; la muestra estuvo conformado por 104 padres de familia. En cuanto a los resultados encontrados conforme el valor del Rho de Spearman, arrojó un valor de 0.655 con una significancia de 0.000, debido a que el valor del Rho de Spearman es muy cercano a 1, denotaron que la variación en el liderazgo se ve explicada en un 65.5% por la calidad de servicio, por tal, se afirmó una correspondencia de nivel moderado a través de las categorías. Concluyó exhibiendo una correspondencia significativa directa moderada entre liderazgo y calidad de servicio ($Rho = 0,655$ y $p < 0.01$). La contribución se da al demostrar que la incorporación los padres de familia ayuda a la educación de los discentes.

También se consideró la pesquisa de Bustamante (2018), quien estableció la correlación entre el liderazgo participativo y desempeño del maestro en el colegio inicial de Simón Bolívar - Pasco- 2018. Hizo una investigación no experimental, correlacional - transversal –descriptivo, la muestra estuvo conformada por 15 participantes. Entre los resultados descubiertos, se visualizó el valor de $r = 0,944$: que incumbe a una relación elevada y un valor $t = 9,626 > 196$, valor crítico estipulado al 95% de credibilidad; en conclusión, hay una correspondencia a través de liderazgo participativo y el desempeño docente. Aporta al estudio rescatando y demostrando que el desarrollo de las habilidades del líder beneficia a la comunidad educativa.

En cuanto a el antecedente local se consideró a Torres (2020), quien determinó la correlación a través el liderazgo participativo y la labor del profesor en la escuela N° 80242, José María Arguedas 2020. Hizo una pesquisa no experimental, descriptiva correlacional, la muestra estuvo confirmado por 17 padres. Los

resultados encontraron una correspondencia entre las variables de estudio y es de intensidad media ($X^2 = 0.617$, $p=0.034$, $\alpha = 0.05$). En el grado de liderato participativo acentuó la variable rasgo de liderato (59%, 10 concurrentes), Se estableció el grado del trabajo del educador, prevalece el grado 4 sobresaliente (53%, 9 concurrentes. No hay una relación entre las variables de liderato de modo individual con el desempeño docente ($p > 0.05$). finaliza exhibiendo la relacionado entre las dos variables. Esta investigación ayuda a este estudio, consolidar como antecedente reforzando en sus teorías la correlación entre ambas.

Al mismo tiempo se consideró el trabajo de Alfaro (2020), quien determinó la influencia del liderazgo en la calidad de servicio brindada a los usufructuarios de la UGEL de Coronel Portillo 2020. Hizo una pesquisa de tipo no experimental, transversal y diseño correlacional, la muestra fue conformado por 104 trabajadores. Entre los hallazgos, se observó que, existe una correspondencia positiva alta, a través de estos componentes, en donde se puede notar un de Spearman vinculo 0,718, también, el 11,5% de los laboriosos está muy en desconformidad, con el liderazgo en la UGEL de Coronel Portillo, y el 38,5% de los clientes se encuentran entre muy descontentos con la debida atención en la UGE. Esta inquisición contribuye en este estudio, ya que permite a demostrar que el comportamiento positivo del liderato favorece a los empleados.

Quintana (2019), determino la correlación a través del liderato directivo y la satisfacción del usuario en los colegios particulares del distrito de Chaclacayo, 2018. Hizo una pesquisa cuantitativa, de diseño no experimental descriptivo comparativo, se usó como herramienta una encuesta. El resultado aplicando el Rho de Spearman, ambas variables sujetas al estudio mostraron una relación significativa favorable alta con $Rho= 0,733$, $p=000 < 0.01$. En conclusión, las dos categorías se reconfortan y se someten al líder directivo. En ese sentido, se recupera el método del dirigente que usa al guiar a sus compañeros de trabajo y el trato a sus usuarios que fortaleza su vínculo social igualmente usar sus emociones.

Respecto al sustento teórico para la variable liderazgo participativo, se consideró la teoría de evolución del liderazgo, el tema del liderazgo es primordial, ya que mediante del tiempo fueron evolucionando los liderazgos. Según Bass (1985) citado en Ramos (2021), menciona dos clases de liderazgo el transaccional y el transformacional, en donde valoran las cualidades y conductas dentro de un entorno coyuntural establecido. Para Reis et al. (2018), el liderato transformacional fue aludido por vez primera por Downton (1973) como distinto del líder transaccional. Pero, Burns (1978) fue el precursor en la inquisición que contrastó el liderato transformacional y el liderato transaccional. Hasta fines de la década de 70, las teorías de liderato y los estudios empíricos se concentraron en el liderato transaccional.

Asimismo, la teoría de liderazgo transformacional es considerado como uno de los más eficaz para lograr modificaciones fundamentales en el personal concientizándolo de la importancia del logro de los propósitos planificados en situaciones de alteraciones o dificultades (Ramírez et al.,2022). En consecuencia, esto consienten a los lideratos intervenir en la selección del comportamiento de los discípulos, modificando las posturas por medio del entusiasmo, la atención personalizada y la incitación intelectual (Delgado y Gahona, 2022). Estos lideratos poseen actitudes favorables de los trabajadores en aspectos, así como postura inventivos e innovación y compromiso comunitario (Díaz et al., 2019). En tanto que en el transaccional; el liderato se delimita a contribuir los bienes que considera apropiados para el equipo y el ejecutivo, en el que el liderato expresa lo que se debe realizar (Villanueva et al., 2018). Los lideratos transaccionales utilizan la incidencia de las retribuciones y punición a fin de que los laboriosos se realizan mejor en sus trabajos.

Las Teorías del Comportamiento sustentan que la mejor manera de organizar a los lideratos es mediante su atributos o carácter individual, o a través de los patrones de conducta. Distintos escritores han presentado Teorías de Liderazgo que ingresan en la categoría de los aspectos individuales y en los patrones de actitudes (Miao, 2021).

Kotter (1990), en su teoría de liderazgo: determinar una dirección, ordenar al individuo; patrón fundamentado en: Visión de la entidad y originar metodologías, a fin de contar con un grupo humano emocionados que cambien la visión en realidad.

Goleman (1998), expresa del liderato con inteligencia emocional, que tiene habilidad para conocer las emociones de modo exacto, en seguida emplear a fin de proporcionar el entendimiento y la argumentación; también, entender los sentimientos, a fin de subyugar las emociones propias y las de los otros. Goleman trata sobre el Liderato resonante. Según Cortés, (2018). Este modelo de líder es una consecuencia del patrón de inteligencia emocional en el que la labor primordial del liderato es despertar las emociones favorables de sus dependientes, y esto sucede en el momento que un liderato origina resonancia, es otras, el clima emocional afectivo imprescindible para promover lo mejor del hombre.

Teorías de las características fundamenta; que durante mucho tiempo se suponía que el liderato es algo connatural es decir se nace líder; así mismo se ocupaban por reconocer las características comprendido como fisonomía de la personalidad y peculiaridad física o intelectual que distinguen a los lideratos (Guerra, 2018). Era una pesquisa perseverante de las cualidades de la personalidad, colectiva, corporal o eruditos que describían a los lideratos y los diferenciaban de los no lideratos, lo cual progresaron hasta la temporada de los treinta y los estudios eran elaborados por psicólogos.

En referencia a la base conceptual, del liderazgo según Limongi, et al. (2020), es una construcción activa, interdisciplinario y multinivel. es, también, el influjo interpersonal ejecutado en una situación, orientada por medio del desarrollo de la comunicación del hombre, la obtención de uno o varios propósitos específicos. Para Alegre y kwan (2021), es una etiqueta causal adecuado que se utiliza apreciaciones de liderato a fin de dar significado a lo que se observa y se examina en el mundo; involucra razonamiento, emociones y actuaciones, implica agrupación de capacidades que consienten, enfrentar con triunfo la perplejidad (Cuéllar, M. 2020).

En concreto, liderato es el hecho de alcanzar que los individuos se reconozcan con una misión o visión con la finalidad que labore en su ejecución.

Sobre la definición de la variable, Liderazgo participativo se tuvo en cuenta el criterio de Miao (2021), se refiere a un modelo de liderato por el cual el dirigente implica a sus dependientes en el procedimiento de la disolución de dificultades y tomar las decisiones. Según De la Cruz (2022), es el individuo que labora en un equipo e incide en él a fin alcanzar un objetivo que todos unidos deben lograr, es capaz de influir y orientar. También, para la mayoría son conocidos como arquetipo, quién origina la labor cooperativa a través grupos de individuos, es una posibilidad natural para congregarse en torno a asunto de equidad y aproximación (Moon, 2018). Es el liderato más participante, comunitario y acreditado al interior del centro educativo, influye favorablemente en sus trabajadores, colaborando a levantar su grado de desempeño, motiva su apasionamiento, se empeña por lograr los objetivos anhelados e incrementando su complacencia con el contexto laboral (Bushra, 2021). Utilizando la estrategia cooperativa para orientar un equipo; relativamente, es un procedimiento colaborador en la que la agrupación está presto a repartir responsabilidades a fin de conservar la interacción.

Sobre la primera dimensión relaciones interpersonales, se consideró a Layús, (2020), quien describió las relaciones interpersonales como procedimiento por lo que los individuos cambian informes, afecto y aceptaciones. de modo verbal o no verbal. Asimismo, compromete la incorporación entre dos o más individuos, por lo común con una correspondencia natural y responsabilizándose cierto tipo de relación. La comunicación interpersonal a cada paso se diferencia del mensaje grupal, en el que la incorporación se centra menos en lo individual y más en un grupo de individuos (Manning, 2020). De igual manera para Hardjati y Roziana (2019), son aspectos muy imprescindibles en la medida de la demanda de servicios incorporado las capacidades de comunicación y edificar de relaciones, utilizados en acontecimientos de la afiliación interpersonal calificados por procedimientos perspicaces y cognoscitivo complicado, trueques dinámicos de interrelación verbal y no verbal, distintos roles, estímulos y perspectivas

La segunda dimensión es la capacidad académica. Se toma en cuenta aquellas habilidades que comprende desde la programación del plazo establecido para aprender y realizar los trabajos y ocupación, la disposición de un tiempo y los métodos de aprendizaje que uno emplea (Bustamante, 2018).

La tercera dimensión es la organización de la institución. Las entidades ya sean particulares o públicas buscaron el diseño que lleva a cabo las distintas estrategias a fin de ser una parte del ambiente cada vez más demandante y competitiva, las instituciones modifican y realizan mejores y novedosas estrategias, que les consiente cumplir con sus propósitos (Ramírez et al., 2022).

Por otro lado, en referencia a las características de liderazgo. Las teorías fundado en las cualidades del liderato se distribuye en dos: las de carácter y de comportamiento, la primera plantea que el dirigente nace no se hace, posee cualidades innatas del intelecto, presentir, honradez, habilidad, exactitud; la teoría de comportamiento se concentra en examinar la conducta del liderato, en ello hay dos caracteres distintos; el primero son individuos holgazanes, negligente, escapan al trabajo, evitan compromisos no tienen decisión; el segundo, son absolutamente distinto consiguen satisfacción en su labor, posee imaginación, talento, creatividad para alcanzar de sus metas (Ramos, 2021). Por otra parte, el liderato se atribuye por ser carismático y los discípulos se reconocen con él y quieren imitarlo; inspira y estimula a los discípulos por medio de desafíos viables, concediéndoles significado a los objetivos tanto en lo individual como en lo institucional; impulsando a los trabajadores a incrementar cada vez más sus aptitudes y habilidades.

Asimismo, en referencia a las caracteriza del liderazgo participativo para González et al. (2020), son dos: un pensamiento sano y un constructo pensamiento crítico. El primero, es el que facilita la capacidad de orientarse uno mismo, que implica conocimiento de uno mismo, autocontrol y automotivación. El segundo, pensamiento crítico, guarda relación con la competencia de examinar, percibir y encauzar la información a fin de ser capaces para tomar una decisión propia. Del mismo modo, se asigna como un estilo de liderato en el cual los dirigentes implican recomendaciones, opiniones e ideas de los trabajadores en el procedimiento al

tomar las decisiones personales. Por otra parte, en los aportes de la importancia del liderazgo, dentro de la administración es fundamental porque consiente alcanzar que en general los participantes se involucren tanto con la modificación y las determinaciones tomadas, dado que para ejecutar algún procedimiento estratégico en las organizaciones es preciso contar con la función de liderato y el sostén de una institución de buena cultura buena. (Olivia et al., 2021). En ese sentido, el liderato de los directivos pedagógicos es primordial para lograr y extender las ordenes gubernativo, la obligación primordial de todo liderato es originar clima institucional que consiente la tarea en grupo y el proceso de cada uno de sus componentes (Blanco et al., 2021).

Referente a los tipos son: el liderazgo democrático o participativo, es otro estilo y es aquello que cuenta con los criterios de consideración de los participantes a fin establecer la resolución final, promoviendo la satisfacción en trabajos que implican su amor propio de los participantes (Villanueva y Carrera, 2018). El democrático da la consideración a los individuos al desempeño que le dan a las tareas; piensa que la persona es honrada y se debe dar confianza para que labore lo suficiente con la finalidad de alcanzar sus metas, ejecutar sus obligaciones a través la motivación y la diligencia (Ramos, 2021). fundamenta su liderato en su reconocimiento del equipo y con sus destrezas; toda planificación es materia de controversia en el equipo (Guerra, 2018). se basa en el vínculo a través del directivo del colegio y los profesores contribuyendo en el desarrollo de liderato en toma las decisiones, colectiva burocrático, apreciación de la labor y motivación con la finalidad de lograr los objetivos académicos deseadas (Bushra et al, 2021).

Así mismo el liderazgo democrático, se centra en las obligaciones de los participantes y suscita un ambiente de trabajo adecuado. A discernimiento de Acuña y Bolívar (2019), se considera el más apropiado para situaciones angustiosos o frustrantes. se acota que ofreciendo emociones favorables a los participantes se procrea resultados favorables como una retroacción intuitiva con el usuario como señala (Villanueva y Carrera, 2018). Liderar democráticamente genera resultados favorables en una institución.

El líder-seguidores, el líder motiva a los discípulos al realizar sus tareas más de lo esperado los hace conscientes de lo fundamental de su puesto de empleo para la realización de los metas institucionales, indagando su cambio de la estructura (González et al., 2020). A mayor confianza mayor responsabilidad y por ende mejores resultados.

El líder transaccional reconoce los menesteres y las ambiciones de los discípulos y orienta cómo lograrían complacer dichas menesteres y deseos a través de premios, siempre que los discípulos ejecutan los metan o trabajos (Cervera, 2021). El liderato altera la motivación de sus integrantes por el trueque de regalos y por el establecimiento de un ambiente en que hay una sensación de enlaces más próximos entre esfuerzos y resultados deseados.

El liderazgo Laissez-Faire es un liderato ausente; precave incidir a sus trabajadores, mencionar sus obligaciones de inspección y no fía en su capacidad para guiar. Deja mucha responsabilidad sobre los trabajadores, no pone metas claras y no apoya a su equipo evita tomar decisiones (González et al., 2020). El dirigente no ejecuta liderato alguno; pone limite todo lo potencial. Absoluta, emancipación para la determinación personal sin la participación del liderato, que sólo procede en ocasiones de extremos (Reis, 2018).

El líder autocrático se basa en la conjetura de que los trabajadores son flojos poco fiables, y su conducta es de poder, mando, manipulación, no considera a su grupo de trabajo, se acorta a dar indicaciones; este modelo de liderato tiende a controlar al laborioso, a mantenerlo subordinado, a causa de ello el guía posee el poder y nadie lo reta sus determinaciones (García, 2020). Indaga su liderato en el absolutismo: presión, remuneración, etc. El liderato toma las decisiones y los integrantes los realizan, las conversaciones son difíciles, intensas y dictatorial (Miao, 2021).

El liderazgo liberal, este liderato deja que los integrantes laboren por si mismos, les da libertad y toma conciencia de que no es primordial para los obreros, puesto que su labor es proporcionar las cosas, brindar las herramientas que requieren los obreros, no se interpone en los trabajadores solo cuando es importante; la personalidad de dicho liderato es insidioso y acomodadizo (Basulto, 2022).

En referencia a las ventajas del liderazgo participativo se considera los aportes de Yang y Zhu (2022) que son: el desenvolvimiento de capacidades sociales, el incremento de amor propio de los integrantes de la planilla, la enseñanza colaborativa, el refuerza a los grupos de trabajo, el incremento del grado de compromiso. igualmente, favorece el desenvolvimiento del personal, quienes, a consecuencia, manifiestan satisfacción, acuerdos, afectos favorables, confianza en sí mismo, estímulos (Barrientos y Alania, 2021). Si los trabajadores se comprometen en tomar las decisiones, se sienten parte de la organización y se involucran más, le motiva el entusiasmo y la actividad laboral de la mayoría del personal.

Las desventajas del Liderazgo Participativo, Surgen emociones desfavorables y los estilos de liderato democrático requiere dictámenes, y punto de vista. Saca a relucir diversas clases de miembros del grupo, y si las opiniones de un grupo siempre se implementan, los otros equipos se sienten influenciado negativamente y sus ideas no son tomados en cuenta (Yang y Zhu, 2022).

El líder participativo es un ejemplo en que la totalidad de los integrantes del grupo son considerados y cooperan a fin conseguir las metas de la empresa. En ese tipo de liderato, el líder impulsa la aportación de su personal educativo, por lo que no tiene miedo en ceder el control desea que otro participe en las reuniones. Además, este modelo de liderato posee un principio humanitario, en que, los conocimientos adquiridos, las vivencias y los móreles éticos se comparten en beneficio al objetivo y como efecto se tiene el desenvolvimiento de un bueno y nueva dirigente, quienes se hacen poderosos en el papel que se les ha confiado de forma innata.

También, el liderato participativo aspira prolongarse más allá, pretendiendo encontrar habilidades para luego fomentarlos. De esa manera, anhela realizar del equipo una institución educativa, razonable, todo ello desde una perspectiva humana. Ejercer el papel del líder participativo es promover el acuerdo de los trabajadores con el designio de la institución. En relación con esto, es fundamental tomar en consideración que, para lograr un buen efecto, es captar a través de la visión la satisfacción de los integrantes de su equipo, estos participantes complacidos de su labor son más beneficiosos y consiguen mayor responsabilidad con la institución donde labora. Asimismo, son esenciales los componentes de la recompensa del sueldo apropiado, así como otorgar al personal ciertos beneficios que les accede mejorar sus bienes y servicios.

Referente al sustento teórico de la variable satisfacción del servicio se considera al Modelo cognitivo –afectivo. Este tipo se fundamenta en los sentimientos y como están enlazados con la satisfacción del usuario, en este sentido la incorporación de variables de naturaleza cognitiva y emotivo consiente determinar una organización conceptual, en otras palabras, la ratificación y lo emotivo ser elementos de índole predictivo (Ferreira, 2020).

la satisfacción es el medio para alcanzar alto grado de desempeño personal; en otras palabras, es una variable intermediaria, a través los factores individuales (Zeta et al., 2020). son las probabilidades de los usuarios. Juez de los consumidores de la calidad diferenciando sus probabilidades con sus sensaciones de lo que admiten es un fenómeno que guía al usuario grupal e institucionales con el desempeño. Asimismo, la satisfacción aclara la imagen empresarial y la calidad del servicio cuyos favorecidos son los usuario externos e internos de la empresa.

La satisfacción del servicio definido según Travis (2021), expresa que es la satisfacción o la insatisfacción del usuario que se crea después de la valuación del desempeño de buena calidad del servicio entendido y el servicio real brindado para Rapidah & Naemah (2020); el usuario aprecia e infiere en función de su experiencia, entendimiento, desarrollo de servicio, ambiente, etc. Asimismo, Hardjati y Roziana

(2019), mencionan que están rigurosamente vinculados, con una conexión estrecha entre ambas variables.

La primera dimensión la confiabilidad, La aptitud del abastecedor de servicios para brindar artículos y servicios expuestos de forma continua, alude al logro competente de la seguridad de ventaja de un modo correcto (Rapidah & Naemah, 2020). la confiabilidad es la cualidad de ser veraz por parte del usuario. es una medida del grado de impacto de los componentes en la credibilidad del sistema (Bayad et al, 2021). Se necesita ser perseverante en el objetivo de mejorar el producto y el servicio; Al situarse en un nuevo comienzo económico, están impuestos a ser más experimentados (Ortiz, 2018) la utilidad o producto desde su principio debe realizarse con la veracidad.

La segunda dimensión capacidad de respuesta. La habilidad de contestar referente a la calidad y celeridad de las organizaciones para sus mercancías en base a la utilidad del usuario. Asimismo, estableció la calidad para dar asistencia al usuario y el trato (Bayad et al, 2021). También se estima a aquel favor y prestación inmediata al usuario. Posee la habilidad para dar solución a la problemática de una forma rápida y positivo sin precisar la participación de distintos colaboradores (Sernaqué, 2022).

La tercera dimensión seguridad, el aseguramiento corresponde a la verificación de la intervención para obtener un desenlace ambicioso del asunto. (Bayad et al, 2021). Los elementos cruciales de la seguridad cuando el usuario obtienen prestaciones con el conocimiento y la amabilidad de los trabajadores. Además, es fundamental la aptitud de los trabajadores para ocasionar confiabilidad en los usuarios (Rapidah & Naemah, 2020). Es el componente más primordial del desarrollo de progreso, y esto debe expresar en la ejecución o adelanto de sus probabilidades, concerniente al producto o servicio que quiere (Ortiz, 2018).

La cuarta dimensión la empatía. simpatía se usa a fin representar una extensa gama de aproximaciones. Los indagadores de la emoción en general atribuyen la

compasión como las habilidades detectadas y las emociones de los demás mezclan con la aptitud de observar lo que otro individuo puede estar razonando o sintiendo (Bayad, et al, 2021) se interesa por el cuidado, las aspiraciones y las dificultades del usuario, así como por abordar cuidadosamente sus ambiciones, seleccionar cuidadosamente las dificultades, cuidarlos y darle solución (Rapidah & Naemah, 2020). Para Ortiz (2018), se quiere un compromiso fuerte e implicancia con el usuario, reconociendo a profundo de sus cualidades y necesidades individuales de sus exigencias específicos.

La quinta dimensión elementos tangible, según Bayad et al. (2021), tangible lo toma en cuenta como una de las peculiaridades del servicio. Hace referencia a los materiales que corporalmente se pueden palpar. Febres (2020), alude como componentes tangibles, aspectos de las infraestructuras, equitación, personal trabajador y materiales de comunicación.

Características del Servicio son: perceptible, inherente, diversidad y extensión. La valoración del cliente se ve perjudicado por el procedimiento de servicio, la certificación física y la cualidad del personal de servicio. La conformación con las determinaciones y posibilidad del usuario es primordial y el sentido técnico. La cualidad de prestación la conceptualiza en última instancia el usuario, separadamente de la cualidad distinguiendo sus posibilidades con sus sensaciones de lo que obtienen, en otras palabras, es un fenómeno que guía al usuario; el usuario lo define, decide y acomoda en función de su práctica, entendimiento, desarrollo de servicio, ambiente, etc. cualidades en la medida en que predomina la posición de los clientes. Uno, lo impalpable introduce la reflexión de traspasar y promover servicios que no se pueden visualizar, olfatear, palpar, probar o escuchar antes de adquirir a fin captar los sentidos (Regan, 1963). después, los abastecedores de servicios no confían en un método fundamentado en el artículo en la que al adquirir evalúa alternativamente antes de la adquirir el producto. Travis, (2021). Dos, la inseparabilidad que consiente a los compradores moldear la labor y el servicio de calidad, revelando periodos que simulan la entrega y consumo.

La Satisfacción del Consumidor se peculiariza como un aprecio de que delibra qué están contentos los consumidores con los productos, las gestiones y las aptitudes de una empresa. Los antecedentes de lealtad del comprador, incorporado las nuevas versiones y valoraciones, permiten que una institución decida cómo perfeccionar o canjear mejor sus productos y gerencias (Bayad et al, 2021).

Importancia de la satisfacción, es fundamental, porque se obtiene productos a fin explicar diversas variables de la actitud empresarial, como el trabajo, la percepción pública de la empresa y el servicio de calidad (Zeta et al., 2020). La satisfacción es un asunto primordial para el producto de la organización que mide el grado de perspectiva a través el producto de la organización y la probabilidad del usuario. La satisfacción del usuario también afecta a la institución y al producto, ya que un cliente más feliz con la calidad del producto y el servicio significa más productos y más veneficio (Akoi & Yesiltas, 2020).

La satisfacción de los padres por el servicio educativo se podría definir como el confort que comprueban por que responden a sus necesidades o expectativas educativas como efecto de las acciones que se efectúan en las organizaciones a fin de asistir sus exigencias académicas. Los centros educativos que resuelve las diversas dificultades y atiende las necesidades estudiantiles, deben trabajar conjuntamente con los padres de familia o apoderados, con la finalidad de respaldar el desarrollo del aprendizaje e incrementar la responsabilidad de los discentes a fin de cooperar a su crecimiento personal y el bienestar de la organización educativa. Las estrategias que se puede aplicar para la satisfacción de usuario se podrían considerar lo siguiente: entender las expectativas del usuario, brindar un trato amable, capacitar al personal educativo, disminuir o implementar los tiempos de espera, brindar apoyo por diversos canales, escucha o presta atención al usuario, etc.

III. METODOLOGÍA

3. 1. Tipo y diseño de investigación.

3.1.1. Tipo de investigación:

Este trabajo fue de tipo, básica, Hernández et al., (2018), se caracteriza porque toma en cuenta los fines prácticos del conocimiento de acuerdo a las teorías. La finalidad de esta indagación es el procedimiento de un conocimiento técnico que tiene una utilidad contigua para el desenlace de una situación definida.

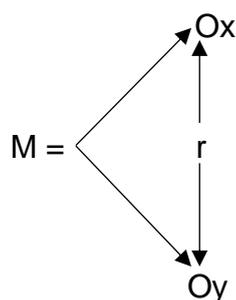
Métodos de investigación

Se aplicó el método hipotético-deductivo lo que admitió la verificación de las hipótesis por medio de un boceto sistematizado, igualmente, indagó la imparcialidad y cuantificó las variables de la inquisición, donde se partió de una hipótesis general a fin de lograr a una deducción específica (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

Esta pesquisa corresponde a un diseño no experimental descriptivo correlacional de corte transversal lo cual tuvo la intención de evaluar el vínculo de dos categorías. Después de cuantificar la variable se sometió al programa estadística para poder tasar la correlación (Ñaupas et al., 2018).

El diseño



Donde:

M: muestra

Ox: variable 1 – Liderazgo participativo

Oy: variable 2 – Satisfacción del usuario.

3.2. Variables y operacionalización.

Variable 1: liderazgo participativo

Definición conceptual: liderazgo participativo son los valores de fiar y de capacidades de los individuos respecto a su líder, que tienen relación con las habilidades y la libertad a fin de tomar decisiones, indagando hechos que restablezca la calidad de trabajo de los laboriosos. (Francois, 2009)

Definición operacional: Para la medición de los valores alcanzados en la variable, se elaboró un cuestionario con tres dimensiones: relación interpersonal, capacidad pedagógica y organización de la institución; el cual se evaluó con 15 preguntas aplicando la escala de Likert. Ver anexo 2 de operacionalización.

Variable 2: satisfacción del servicio educativo

Definición conceptual: La satisfacción ocasionada por la cobertura de las posibilidades del usuario en interacción con el consumo del bien o servicio consumido y su habilidad a fin de predominar en el deseo del consumidor y su fidelidad. (Alvarado y Gallego, 2016).

Definición operacional: satisfacción del servicio educativo, la variable se define con cinco dimensiones: capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, el cual evaluara con veinte preguntas empleando la escala de Likert. Ver anexo 3.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población es la agrupación de personas que coinciden con una sucesión de especificaciones con el interés de una investigación (Hernández y Mendoza, 2018). Para esta inquisición, la población fue conformada por 120 padres de familia de una institución educativa inicial de Lima.

Criterios de inclusión: se incluyó a todos los PP.FF. de una institución educativa inicial de Lima, quienes son apoderados de sus menores hijos en el presente año 2023.

Criterios de exclusión: se realizó excluyendo a los padres de familia al azar obteniendo sólo la muestra de acuerdo a la fórmula que se observará en los anexos.

3.3.2. Muestra

La muestra de la investigación será 92 padres de familia, entre mujeres y varones. En cuanto a esto Ñaupas et al. (2018), definieron la muestra como un subgrupo del universo, que poseen las mismas características donde se reunirá los datos concernientes al estudio. Para determinar la muestra se utilizó la fórmula finita

$$n = \frac{z^2 p q x N}{E^2 (N - 1) + z^2 p q}$$

Dónde: N = Tamaño de la población; n = Tamaño de la muestra; Z = Confianza (1,96); E = Error (0,05); p = Ocurrencia (0,5), y q = No ocurrencia (0,5).

Donde para el cálculo del tamaño de la muestra la población (N) va a asumir el valor de 120, de tal manera se pasa a calcular:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)(120)}{(0,05)^2 (120-1) + (1,96)^2 (0,5)(0,5)} = 92$$

3.3.3. Muestreo

Para establecer la muestra se empleó el método de muestreo probabilístico, del tipo aleatoria simple porque de la totalidad de la población se eligió al azar a la población muestra que llenó el cuestionario. El muestreo es un procedimiento que permite la selección de los individuos de la investigación (Ñaupas et al., 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

Esta investigación tomo en cuenta establecer la encuesta para las dos variables. La técnica es el método apropiado para recoger los datos de una muestra o el modo de llevar a cabo un suceso, admitiendo aplicar un procedimiento de copulación de información en un ámbito definido, basado en las representaciones originado por una muestra de manera significativa (Baena, 2017).

El instrumento para ambas categorías se consideró el cuestionario. Según Baena (2017), el instrumento es el medio de apoyo para que las técnicas empleadas logren su propósito. Además, los instrumentos que se usaron fueron: el cuestionario de liderazgo participativo y el cuestionario de satisfacción del servicio educativo (ver anexo 3). ambos instrumentos tienen confiabilidad estadística y validez por juicio de expertos.

Validez

La validez para Arispe et al. (2020) es el nivel de magnitud que un instrumento mide a la categoría; en función al entendimiento de la herramienta, criterio de expertos, contenido, opinión y constructo.

Los instrumentos fueron validados por los expertos porque se adecuaron para padres de familia. Ver anexo 03 Validación por juicio de expertos.

Tabla 1

Validez mediante juicio de expertos

Experto	Grado	Validez	Aplicabilidad
Silva Rubio, Edith	Doctora	válido	Aplicable
Delgado Arenas, Raúl	Doctor	Válido	Aplicable
Julca Vera Noemi Teresa	Doctora	válido	Aplicable

Nota: Constancia de validez del instrumento

La confiabilidad

Es el nivel de confianza con que se distingue el resultado logrado por medio del cuestionario u otro instrumento (Arispe et al., 2020).

Tabla 2

Resultado de Confiabilidad de los instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Liderazgo participativo	0.953	15
Satisfacción del servicio educativo	0.946	20

Nota: Información de la encuesta con el SPSS 26

Se observa que los valores del alfa Cronbach es > 0.7 , cual nos indica que la fiabilidad es buena para ambas variables.

3.5. Procedimientos

En el plan de procesamiento de datos, lo primero que se realizó fue solicitar el permiso al director del centro educativo mediante una carta de presentación, luego se coordina con el directivo, y hacer llegar un pedido por escrito a todos los padres de familia del nivel de inicial que aceptaron participar en el estudio. Después de los tramites se aplicó el cuestionario para obtener la información en 3 aulas simultáneamente de manera presencial por un tiempo de 30 minutos; luego los datos obtenidos se procesaron estadísticamente en un formato Excell. Anexo 3.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos se recolectaron a través de los instrumentos de medición, dichas respuestas obtenidas se codificaron y se transfirieron a un base de datos y se

preparó para su análisis por medio de un paquete estadístico SPSS26. Se usaron los métodos de estadística descriptiva e inferencial por ser un estudio cuantitativo, plasmando todos los datos en tablas y gráficos de barras donde se demostró el proceder acorde a las categorías a sus dimensiones.

3.7. Aspectos éticos

La investigación cumplió con las normas éticas correspondientes dispuestos por la Universidad Para iniciar la investigación se tuvo en cuenta el consentimiento informado y la autorización de la autoridad del centro académico, además, los padres de familia tuvieron un trato justo y equitativo, su participación fue voluntario, donde sus identidades permanecieron en el anonimato, Acerca de la redacción, se aplicó las normas APA 7 Edición, se usaron citas académicas fiables respetando la autoría de las fuentes.

IV. RESULTADOS:

Resultados Descriptivos

Estudio descriptivo del Liderazgo Participativo:

Tabla 3

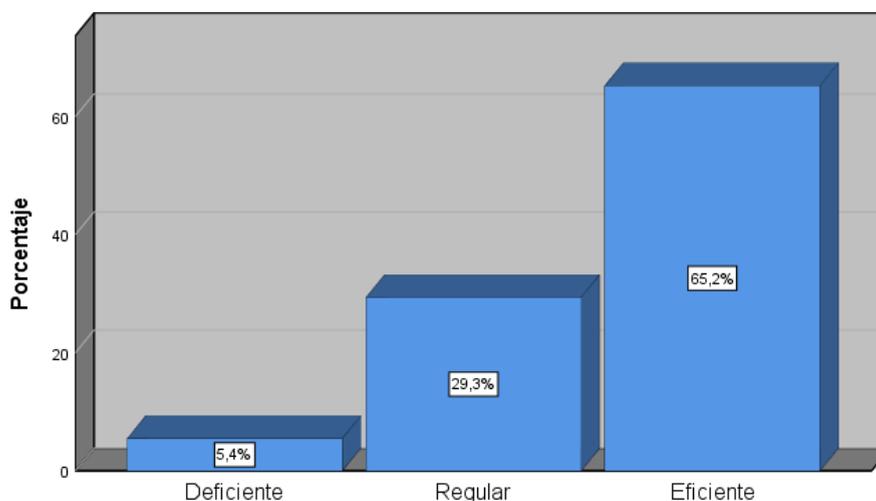
Distribución por niveles del Liderazgo Participativo

	fi.	%
Deficiente	5	5,4
Regular	27	29,3
Eficiente	60	65,2
Total	92	100,0

Nota: Se muestra los resultados generados por el SPSS26

Figura 1

Gráfico de Niveles del Liderazgo Participativo



Nota: La figura corresponde a los resultados del SPSS26

El resultado que se mostró en la tabla 3 y figura 1, revelaron una alta calificación del nivel eficiente (65.2%) por parte de los padres de familia sobre el liderazgo participativo; mientras que el nivel regular alcanzó 29.3% y, por último, el nivel deficiente obtuvo 5.4%. De cada 15 padres de familia, 10

calificaron el liderazgo participativo como eficiente, cuatro como regular y uno como deficiente.

Estudio descriptivo de la segunda variable Satisfacción del servicio educativo:

Tabla 4

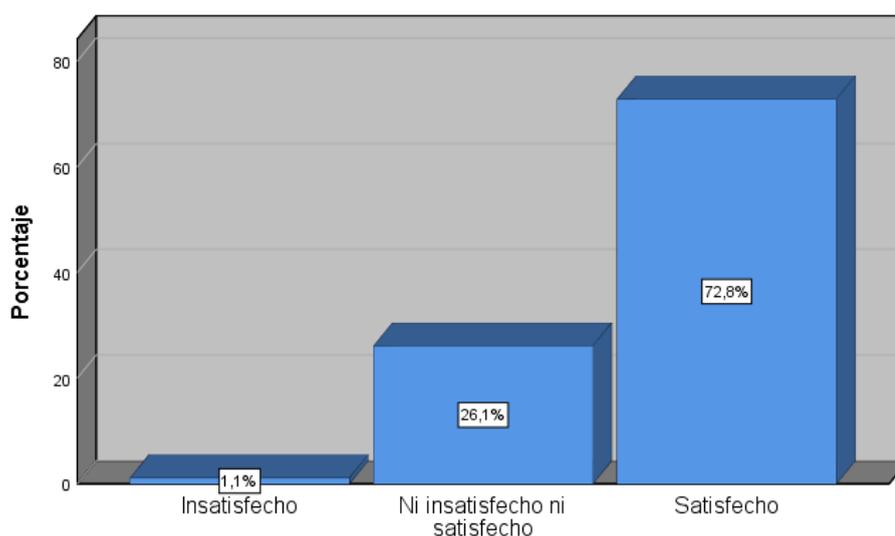
Distribución por niveles de la Satisfacción del Servicio educativo

	fi.	%
Insatisfecho	1	1,1
Ni insatisfecho ni satisfecho	24	26,1
Satisfecho	67	72,8
Total	92	100,0

Nota: Se muestra los resultados generados por el SPSS26

Figura 2

Gráfico de Niveles de la Satisfacción del Servicio educativo



Nota: La figura corresponde a los resultados del SPSS26

El resultado que se mostró en la tabla 4 y figura 2, muestran una alta calificación del nivel satisfecho (72.8%) por parte de los padres de familia sobre la Satisfacción del servicio educativo; mientras que el nivel ni

insatisfecho ni satisfecho alcanzó 26.1% y, por último, el nivel “insatisfecho” obtuvo 1.1%. En forma proporcional de cada 10 padres de familia, siete calificaron la satisfacción del servicio educativo como satisfecho y tres como ni insatisfecho ni satisfecho.

Estudio descriptivo de las dimensiones:

Tabla 5

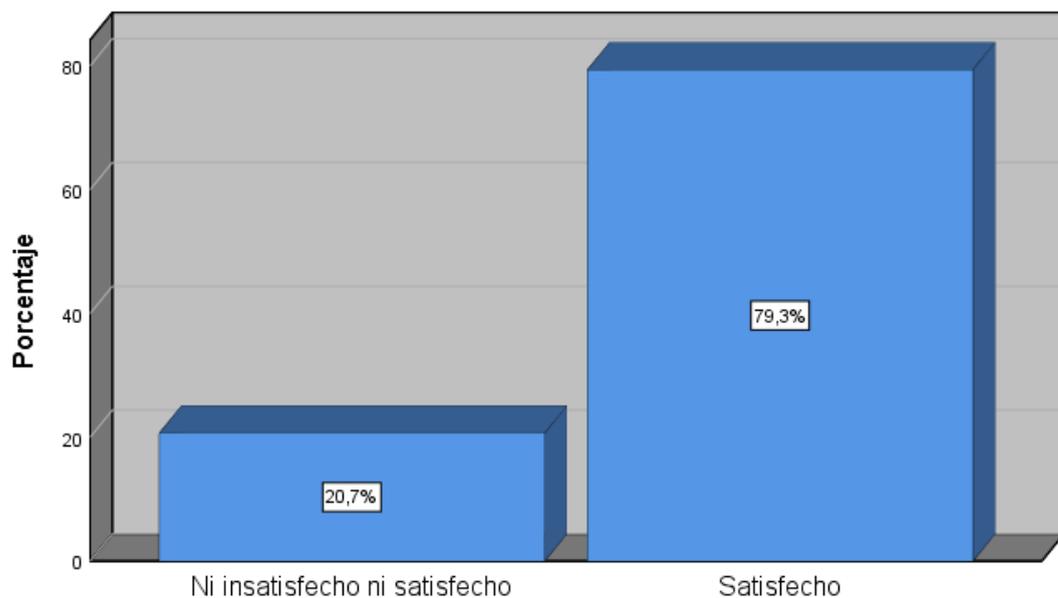
Distribución por niveles de la Confiabilidad

	fi	%
Insatisfecho	0	0,0
Ni insatisfecho ni satisfecho	19	20,7
Satisfecho	73	79,3
Total	92	100,0

Nota: Se muestra los resultados generados por el SPSS26

Figura 3

Gráfico de Niveles de la Confiabilidad



Nota: La figura corresponde a los resultados del SPSS26

El resultado que se mostró en la tabla 5 y figura 3, exponen una alta calificación del nivel satisfecho (79.3%) por parte de los padres de familia sobre la Confiabilidad; mientras que el nivel ni insatisfecho ni satisfecho alcanzó 20.7% y, por último, el nivel insatisfecho obtuvo 0%. En forma proporcional de cada cinco padres de familia, cuatro calificaron la confiabilidad como satisfecho y uno como ni insatisfecho ni satisfecho.

Tabla 6

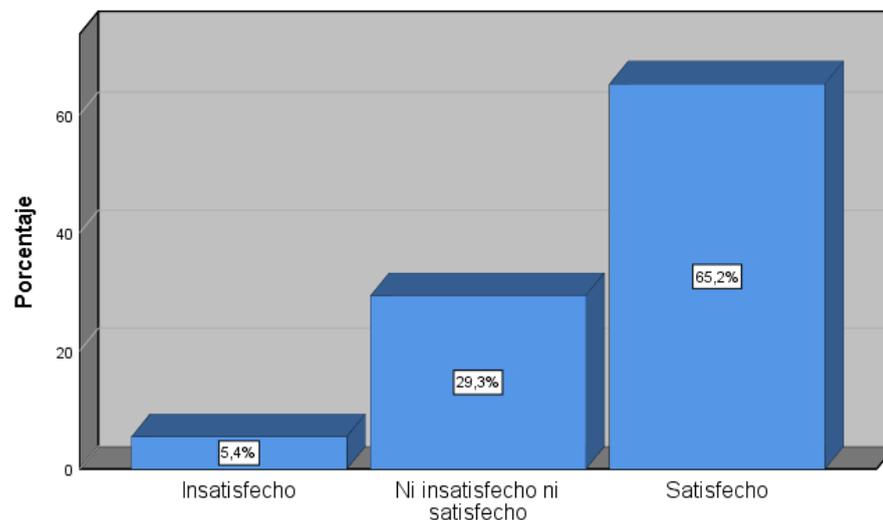
Distribución por niveles de la Capacidad de respuesta

	fi.	%
Insatisfecho	5	5,4
Ni insatisfecho ni satisfecho	27	29,3
Satisfecho	60	65,2
Total	92	100,0

Nota: Se muestra los resultados generados por el SPSS26

Figura 4

Gráfico de Niveles de la Capacidad de respuesta



Nota: La figura corresponde a los resultados del SPSS26

El resultado que se mostró en la tabla 6 y figura 4, exponen una alta calificación del nivel satisfecho (65.2%) por parte de los padres de familia

sobre la Capacidad de respuesta; mientras que el nivel ni insatisfecho ni satisfecho alcanzó 29.3% y, por último, el nivel insatisfecho obtuvo 5.4%. En forma proporcional de cada 10 padres de familia, seis calificaron la Capacidad de respuesta como satisfecho, tres como ni insatisfecho ni satisfecho y uno como insatisfecho.

Tabla 7

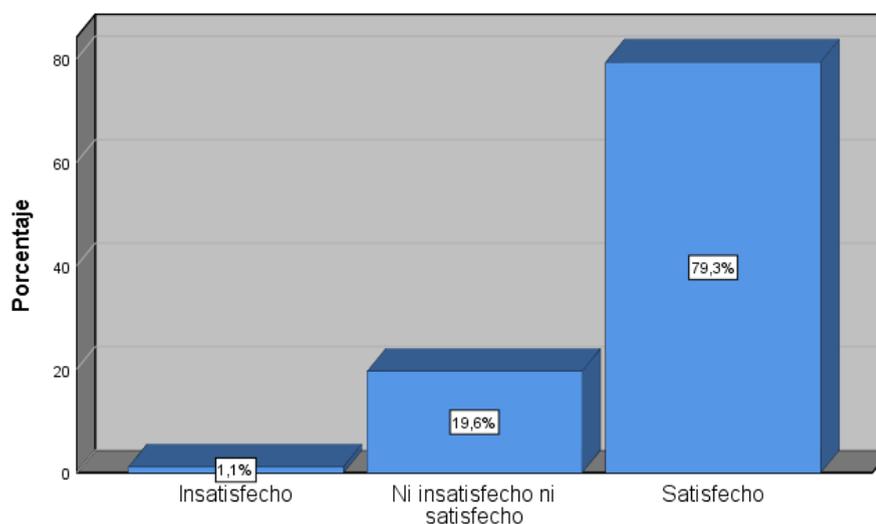
Distribución por niveles de la Seguridad.

	fi	%
Insatisfecho	1	1,1
Ni insatisfecho ni satisfecho	18	19,6
Satisfecho	73	79,3
Total	92	100,0

Nota: Se muestra los resultados generados por el SPSS26

Figura 5

Gráfico de Niveles de la Seguridad



Nota: La figura corresponde a los resultados del SPSS26

El resultado que se mostró en la tabla 7 y figura 5, exponen una alta calificación del nivel satisfecho (79.3%) por parte de los padres de familia sobre la Seguridad; mientras que el nivel ni insatisfecho ni satisfecho alcanzó

19.6% y, por último, el nivel insatisfecho obtuvo 1.1%. En forma proporcional de cada 5 padres de familia, cuatro calificaron la Seguridad como satisfecho, y uno como ni insatisfecho ni satisfecho.

Tabla 8

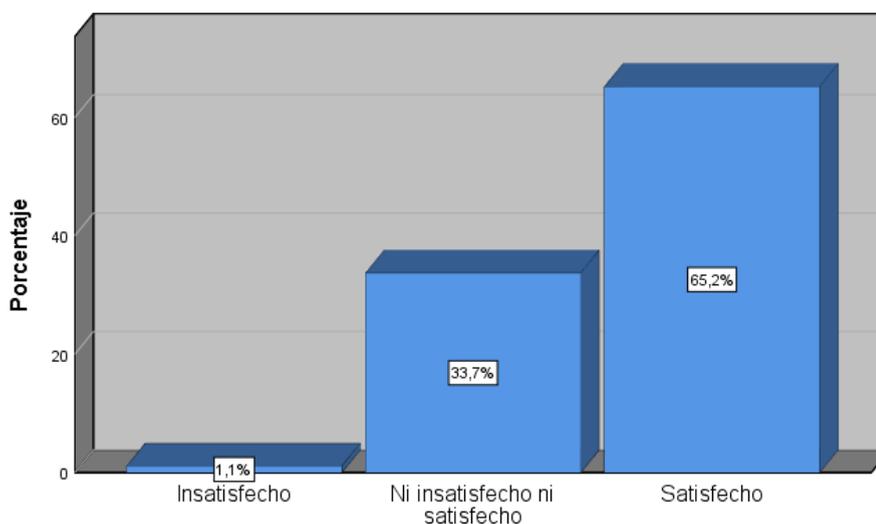
Distribución por niveles de la Empatía

	fi.	%
Insatisfecho	1	1,1
Ni insatisfecho ni satisfecho	31	33,7
Satisfecho	60	65,2
Total	92	100,0

Nota: Se muestra los resultados generados por el SPSS26

Figura 6

Gráfico de Niveles de la Empatía



Nota: La figura corresponde a los resultados del SPSS26

El resultado que se mostró en la tabla 8 y figura 6, exponen una alta calificación del nivel satisfecho (65.2%) por parte de los padres de familia sobre la Empatía; mientras que el nivel insatisfecho ni satisfecho alcanzó 33.7% y, por último, el nivel insatisfecho obtuvo 1.1%. En forma proporcional

de cada 10 padres de familia, siete calificaron la Seguridad como satisfecho, y tres como ni insatisfecho ni satisfecho, uno insatisfecho.

Tabla 9

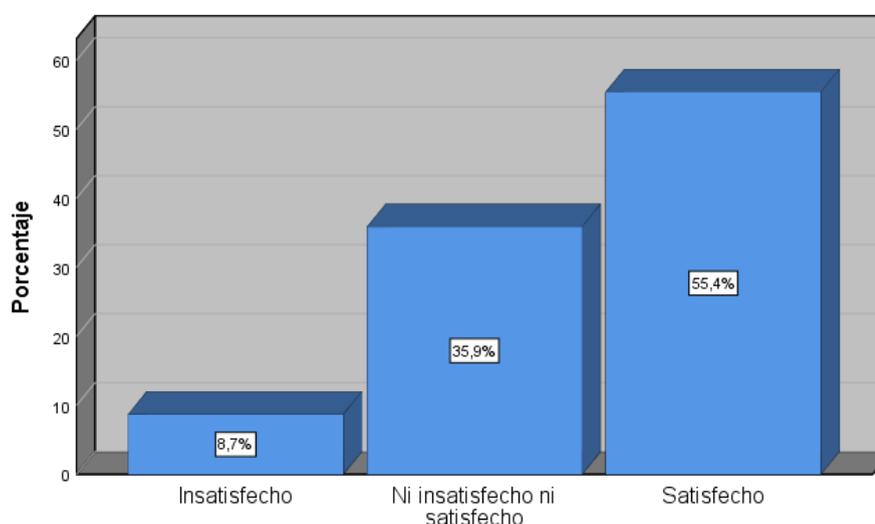
Distribución por niveles de Elementos tangibles

	fi	%
Insatisfecho	8	8,7
Ni insatisfecho ni satisfecho	33	35,9
Satisfecho	51	55,4
Total	92	100,0

Nota: Se muestra los resultados generados por el SPSS26

Figura 7

Gráfico de Niveles de Elementos tangibles



Nota: La figura corresponde a los resultados del SPSS26

El resultado que se mostró en la tabla 9 y figura 7, exponen una alta calificación del nivel satisfecho (55.4%) por parte de los padres de familia sobre Elementos tangibles; mientras que el nivel ni insatisfecho ni satisfecho alcanzó 35.9% y, por último, el nivel insatisfecho obtuvo 8.7%. En forma proporcional de cada 10 padres de familia, seis calificaron los Elementos

tangibles como satisfecho, cuatro como ni insatisfecho ni satisfecho y uno como insatisfecho.

Estudio descriptivo de los objetivos de la investigación:

Tabla 10

Tabla de clasificación cruzada entre Liderazgo participativo y satisfacción del servicio educativo

		Satisfacción del servicio educativo				
		Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Total	
Liderazgo participativo	Deficiente	Recuento	0	5	0	5
		% del total	0,0%	5,4%	0,0%	5,4%
	Regular	Recuento	1	14	12	27
		% del total	1,1%	15,2%	13,0%	29,3%
	Eficiente	Recuento	0	5	55	60
		% del total	0,0%	5,4%	59,8%	65,2%
Total	Recuento	1	24	67	92	
	% del total	1,1%	26,1%	72,8%	100,0%	

Nota: Se muestra los resultados generados por el SPSS26

En la tabla 10, se observó que el nivel eficiente del liderazgo participativo es más frecuente con el nivel satisfecho del servicio educativo, significando el 59.8% de los casos; por otro lado, el nivel regular del liderazgo participativo es más frecuente con el nivel Ni insatisfecho ni satisfecho del servicio educativo en 15.2% de los casos; mientras que el nivel deficiente del liderazgo participativo es más frecuente con el nivel insatisfecho del servicio educativo en 5.4% del total de respuestas.

Tabla 11*Tabla de clasificación cruzada entre Liderazgo participativo y Confiabilidad*

		Confiabilidad			
		Ni insatisfecho ni satisfecho		Total	
		ni satisfecho	Satisfecho		
Liderazgo participativo	Deficiente	Recuento	5	0	5
		% del total	5,4%	0,0%	5,4%
	Regular	Recuento	11	16	27
		% del total	12,0%	17,4%	29,3%
	Eficiente	Recuento	3	57	60
		% del total	3,3%	62,0%	65,2%
Total		Recuento	19	73	92
		% del total	20,7%	79,3%	100,0%

Nota: Se muestra los resultados generados por el SPSS26

En la tabla 11, se observó que el nivel eficiente del liderazgo participativo es más frecuente con el nivel satisfecho de la Confiabilidad, significando el 62% de los casos; por otro lado, el nivel regular del liderazgo participativo es más frecuente con el nivel satisfecho de la Confiabilidad en 17.4% de los casos; mientras que el nivel deficiente del liderazgo participativo es más frecuente con el nivel Ni insatisfecho ni satisfecho de la confiabilidad en 5.4% del total de respuestas.

Tabla 12

Tabla de clasificación cruzada entre Liderazgo participativo y Capacidad de respuesta

		Capacidad de respuesta			Total	
		Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho		
Liderazgo participativo	Deficiente	Recuento	0	5	0	5
		% del total	0,0%	5,4%	0,0%	5,4%
	Regular	Recuento	4	16	7	27
		% del total	4,3%	17,4%	7,6%	29,3%
	Eficiente	Recuento	1	6	53	60
		% del total	1,1%	6,5%	57,6%	65,2%
Total	Recuento	5	27	60	92	
	% del total	5,4%	29,3%	65,2%	100,0%	

Nota: Se muestra los resultados generados por el SPSS26

En la tabla 12, se observó que el nivel eficiente del liderazgo participativo es más frecuente con el nivel satisfecho de la Capacidad de respuesta, significando el 57.6% de los casos; por otro lado, el nivel regular del liderazgo participativo es más frecuente con el nivel Ni insatisfecho ni satisfecho de la Capacidad de respuesta en 17.4% de los casos; mientras que el nivel deficiente del liderazgo participativo es más frecuente con el nivel Ni insatisfecho ni satisfecho de la Capacidad de respuesta en 5.4% del total de respuestas.

Tabla 13*Tabla de clasificación cruzada entre Liderazgo participativo y Seguridad*

			Seguridad			
			Insatisfecho	Ni insatisfecho		Total
				ni satisfecho	Satisfecho	
Liderazgo participativo	Deficiente	Recuento	0	5	0	5
		% del total	0,0%	5,4%	0,0%	5,4%
	Regular	Recuento	1	7	19	27
		% del total	1,1%	7,6%	20,7%	29,3%
	Eficiente	Recuento	0	6	54	60
		% del total	0,0%	6,5%	58,7%	65,2%
Total		Recuento	1	18	73	92
		% del total	1,1%	19,6%	79,3%	100,0%

Nota: Se muestra los resultados generados por el SPSS26

En la tabla 13, se observó que el nivel eficiente del liderazgo participativo es más frecuente con el nivel satisfecho de la Seguridad, implicando el 58.7% del total de casos; por otro lado, el nivel regular del liderazgo participativo es más frecuente con el nivel satisfecho de la Seguridad en 20.7% de los casos; mientras que el nivel deficiente del liderazgo participativo es más frecuente con el nivel Ni insatisfecho ni satisfecho de la Capacidad de respuesta en 5.4% del total de respuestas.

Tabla 14*Tabla de clasificación cruzada entre Liderazgo participativo y Empatía*

		Empatía			Total	
			Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	
Liderazgo participativo	Deficiente	Recuento	0	5	0	5
		% del total	0,0%	5,4%	0,0%	5,4%
	Regular	Recuento	1	17	9	27
		% del total	1,1%	18,5%	9,8%	29,3%
	Eficiente	Recuento	0	9	51	60
		% del total	0,0%	9,8%	55,4%	65,2%
Total	Recuento	1	31	60	92	
	% del total	1,1%	33,7%	65,2%	100,0%	

Nota: Se muestra los resultados generados por el SPSS26

En la tabla 14, se observó que el nivel eficiente del liderazgo participativo es más frecuente con el nivel satisfecho de la Empatía, implicando el 55.4% del total de casos; por otro lado, el nivel regular del liderazgo participativo es más frecuente con el nivel Ni insatisfecho ni satisfecho de la Empatía en 18.5% de los casos; mientras que el nivel deficiente del liderazgo participativo es más frecuente con el nivel Ni insatisfecho ni satisfecho de la empatía en 5.4% del total de respuestas.

Tabla 15*Tabla de clasificación cruzada entre Liderazgo participativo y Elementos tangibles*

		Elementos tangibles				
		Ni insatisfecho			Total	
		Insatisfecho	ni satisfecho	Satisfecho		
Liderazgo participativo	Deficiente	Recuento	0	4	1	5
		% del total	0,0%	4,3%	1,1%	5,4%
	Regular	Recuento	7	13	7	27
		% del total	7,6%	14,1%	7,6%	29,3%
	Eficiente	Recuento	1	16	43	60
		% del total	1,1%	17,4%	46,7%	65,2%
Total	Recuento	8	33	51	92	
	% del total	8,7%	35,9%	55,4%	100,0%	

Nota: Se muestra los resultados generados por el SPSS26

En la tabla 15, se observó que el nivel eficiente del liderazgo participativo es más frecuente con el nivel satisfecho de los Elementos tangibles, implicando el 46.7% del total de casos; por otro lado, el nivel regular del liderazgo participativo es más frecuente con el nivel Ni insatisfecho ni satisfecho de los Elementos tangibles en 14.1% de los casos; mientras que el nivel deficiente del liderazgo participativo es más frecuente con el nivel Ni insatisfecho ni satisfecho de los Elementos tangibles en 4.3% del total de respuestas.

Contraste de hipótesis:

Prueba de la Normalidad:

Ho: La distribución muestral posee normalidad.

H1: La distribución muestral no posee normalidad.

Para decidir:

Si $p < 5\%$ la distribución no posee normalidad

Si $p > 5\%$ la distribución posee normalidad

Tabla 16

Pruebas de la normalidad.

	Kolmogorov	Grados lib.	Significancia.
liderazgo participativo	,403	92	,000
Confiabilidad	,488	92	,000
Capacidad de respuesta	,403	92	,000
Seguridad	,483	92	,000
Empatía	,414	92	,000
Elemento tangible	,347	92	,000
satisfacción del servicio educativo	,452	92	,000

Nota: Se muestra los resultados generados por el SPSS26

Antes de seleccionar el estadístico de prueba para contrastar las hipótesis de la investigación, se verificó la existencia de distribución normal. Por tener una muestra mayor a 50 elementos, se empleó la prueba "Kolmogorov-Smirnov. De acuerdo a la tabla 16, $p=0,000$, por tanto, aplicando la regla de decisión la distribución muestral no posee normalidad, esto significa que para contrastar las hipótesis se usó estadísticas no paramétricas; mediante la prueba de correlación de Spearman.

Tabla 17*Valores para el coeficiente de Spearman.*

Valores de r	Correlación
r igual a 1	Perfecto
De 0.8 a menos de 1	Muy alto
De 0.6 a menos de 0.8	Alto
De 0.4 a menos de 0.6	Moderado
De 0.2 a menos de 0.4	Bajo
De 0 a menos de 0.2	Muy bajo
r igual a 0	Nulo

Contrastación de la hipótesis general:

Ho: No existe relación significativa entre el liderazgo participativo y satisfacción del servicio educativo en PP. FF. de una Inst. Edu. Inic. de Lima, 2023.

H1: Existe relación significativa entre el liderazgo participativo y satisfacción del servicio educativo en PP. FF. de una Inst. Edu. Inic. de Lima, 2023.

Tabla 18*Prueba de correlación entre Liderazgo participativo y satisfacción del servicio educativo*

		Liderazgo participativo	Satisfacción del servicio educativo
Rho de Spearman	Liderazgo participativo	1,000	,606**
	Significancia.	.	,000
	Nro. PP. FF.	92	92

Nota: Se muestra los resultados generados por el SPSS26

Del resultado que se mostró en la tabla 18, el coeficiente de Spearman es $r=0.606$, que corresponde a una correlación alta según la tabla 15 para las variables investigadas; además, $p=0.000$ que es menor al 5%, aplicando la

regla de decisión al 95% de confiabilidad, se rechazó Ho y se aceptó H1: Existe relación significativa entre el liderazgo participativo y satisfacción del servicio educativo en PP. FF. de una Inst. Edu. Inic. de Lima, 2023”.

Contrastación de la primera hipótesis específica:

Ho: No existe relación significativa entre el liderazgo participativo y la confiabilidad en PP. FF. de una Inst. Edu. Inic. de Lima, 2023.

H1: Existe relación significativa entre el liderazgo participativo y la confiabilidad en PP. FF. de una Inst. Edu. Inic. de Lima, 2023.

Tabla 19

Prueba de correlación entre Liderazgo participativo y confiabilidad

		Liderazgo participativo		
		confiabilidad		
Rho de Spearman	Liderazgo participativo	Coef. correlación	1,000	,572**
		Significancia	.	,000
		Nro. PP. FF.	92	92
	confiabilidad	Coef. correlación	,572**	1,000
		Significancia	,000	.
		Nro. PP. FF.	92	92

Nota: Se muestra los resultados generados por el SPSS26

Del resultado que se mostró en la tabla 19, el coeficiente de Spearman es $r=0.572$, que corresponde a una correlación moderada según la tabla 15 para las variables investigadas; además, $p=0.000$ que es menor al 5%, aplicando la regla de decisión al 95% de confiabilidad, se rechazó Ho y se aceptó H1: Existe relación significativa entre el liderazgo participativo y la confiabilidad en PP. FF. de una Inst. Edu. Inic. de Lima, 2023.

Contrastación de la segunda hipótesis específica:

Ho: No existe relación significativa entre el liderazgo participativo y la capacidad de respuesta en PP. FF. de una Inst. Edu. Inic. de Lima, 2023.

H1: Existe relación significativa entre el liderazgo participativo y la capacidad de respuesta en PP. FF. de una Inst. Edu. Inic. de Lima, 2023.

Tabla 20

Prueba de correlación entre Liderazgo participativo y capacidad de respuesta

		Liderazgo participativo	capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Liderazgo participativo	Coef. correlación	1,000
		Significancia	,664**
		Nro. PP. FF.	,000
		92	92
capacidad de respuesta		Coef. correlación	,664**
		Significancia	1,000
		Nro. PP. FF.	,000
		92	92

Nota: Se muestra los resultados generados por el SPSS26

Del resultado que se mostró en la tabla 20, el coeficiente de Spearman es $r=0.664$, que corresponde a una correlación alta según la tabla 15 para las variables investigadas; además, $p=0.000$ que es menor al 5%, aplicando la regla de decisión al 95% de confiabilidad, se concluye que Existe relación significativa entre el liderazgo participativo y la capacidad de respuesta en PP. FF. de una Inst. Edu. Inic. de Lima, 2023.

Contrastación de la tercera hipótesis específica:

Ho: No existe relación significativa entre el liderazgo participativo y la seguridad en PP. FF. de una Inst. Edu. Inic. de Lima, 2023.

H1: Existe relación significativa entre el liderazgo participativo y la seguridad en PP. FF. de una Inst. Edu. Inic. de Lima, 2023.

Tabla 21

Prueba de correlación entre Liderazgo participativo y seguridad

		Liderazgo participativo		
		seguridad		
Rho de Spearman	Liderazgo participativo	Coef. correlación	1,000	,415**
		Significancia	.	,000
		Nro. PP. FF.	92	92
	seguridad	Coef. correlación	,415**	1,000
		Significancia	,000	.
		Nro. PP. FF.	92	92

Nota: Se muestra los resultados generados por el SPSS26

Del resultado que se mostró en la tabla 21, el coeficiente de Spearman es $r=0.415$, que corresponde a una correlación moderada según la tabla 15 para las variables investigadas; además, $p=0.000$ que es menor al 5%, aplicando la regla de decisión al 95% de confiabilidad, se rechazó Ho y se aceptó H1: Existe relación significativa entre el liderazgo participativo y la seguridad en PP. FF. de una Inst. Edu. Inic. de Lima, 2023.

Contrastación de la cuarta hipótesis específica:

Ho: No existe relación significativa entre el liderazgo participativo y la empatía en PP. FF. de una Inst. Edu. Inic. de Lima, 2023.

H1: Existe relación significativa entre el liderazgo participativo y la empatía en PP. FF. de una Inst. Edu. Inic. de Lima, 2023.

Tabla 22

Prueba de correlación entre Liderazgo participativo y seguridad

		Liderazgo participativo		
		empatía		
Rho de Spearman	Liderazgo participativo	Coef. correlación	1,000	,587**
		Significancia	.	,000
		Nro. PP. FF.	92	92
	empatía	Coef. correlación	,587**	1,000
		Significancia	,000	.
		Nro. PP. FF.	92	92

Nota: Se muestra los resultados generados por el SPSS26

Del resultado que se mostró en la tabla 22, el coeficiente de Spearman es $r=0.587$, que corresponde a una correlación alta según la tabla 15 para las variables investigadas; además, $p=0.000$ que es menor al 5%, aplicando la regla de decisión al 95% de confiabilidad, se rechazó Ho y se aceptó H1: Existe relación significativa entre el liderazgo participativo y la empatía en PP. FF. de una Inst. Edu. Inic. de Lima, 2023.

Contrastación de la quinta hipótesis específica:

Ho: No existe relación significativa entre el liderazgo participativo y los elementos tangibles en PP. FF. de una Inst. Edu. Inic. de Lima, 2023.

H1: Existe relación significativa entre el liderazgo participativo y los elementos tangibles en PP. FF. de una Inst. Edu. Inic. de Lima, 2023.

Tabla 23

Prueba de correlación entre Liderazgo participativo y elementos tangibles

		Liderazgo participativo	elementos tangibles
Rho de Spearman	Liderazgo participativo	1,000	,471**
	Coeficiente de correlación		
		Significancia	. ,000
		Nro. PP. FF.	92 92
elementos tangibles	Liderazgo participativo	,471**	1,000
	Coeficiente de correlación		
		Significancia	,000 .
		Nro. PP. FF.	92 92

Nota: Se muestra los resultados generados por el SPSS26

Del resultado que se mostró en la tabla 23, el coeficiente de Spearman es $r=0.471$, que corresponde a una correlación moderada según la tabla 15 para las variables investigadas; además, $p=0.000$ que es menor al 5%, aplicando la regla de decisión al 95% de confiabilidad, se rechazó Ho y se aceptó H1: “Existe relación significativa entre el liderazgo participativo y los elementos tangibles en PP. FF. de una Inst. Edu. Inic. de Lima, 2023”.

V. DISCUSIÓN

Partiendo de la proposición de establecer la presencia de un vínculo a través del liderazgo participativo y satisfacción del servicio educativo, que certifican los padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, se alcanzó a corroborar que el 65.2% (60) padres de familia concordaron en una alta calificación del nivel eficiente en la participación del líder y el servicio que brindan en el centro educativo, asimismo, el valor de la asociación fue $r=0.606$, llegando a deducir como un fuerte vínculo en ese sentido, se severa que a mayor participación del líder mayor será la satisfacción de los padres de familia en cuanto al servicio educativo e inversamente, por último, se comprobó que la significancia fue de $p=0.000$ por lo que ha permitido determinar que el presente trabajo descrita muestra poseer grandes posibilidades que se llegue a promover el liderazgo participativo para una satisfacción del servicio educativo.

El resultado presentado posee semejanza con la inquisición ejecutado por Acuña y Bolívar (2019), ya que según los 41 encuestados evidenciaron un liderazgo fuertemente democrático alcanzando una significancia de 0.015, coincidiendo también con la presente pesquisa de que el directivo del centro educativo se caracteriza por ser altamente participativo, El líder en caso de duda suele ofrecer probables alternativas, para lograr los objetivos propuestos a corto, mediano y largo plazo. El liderazgo democrático llamado también participativo según Kurt Lewin, (1939) es muy efectivo este estilo en una institución porque permite a su equipo participar en la toma de decisiones provocando gran satisfacción en sus trabajadores logrando compromiso, lealtad y eficacia.

El desenlace conseguido en el actual trabajo es acorde con los efectuado por Mancilla et al. (2019), donde los discentes respondieron un cuestionario indicando una alta satisfacción del servicio educativo al obtener un puntaje de 314.19 en relación al proceso enseñanza y aprendizaje, en otras palabras, que estos, sienten plena satisfacción, por la forma en que se organiza las enseñanzas. Sin embargo, no coincido con la aceptación de la hipótesis nula; ya que el grado de significancia en la presente pesquisa es inferior a 0,05.

Aquellos resultados conseguidos guarda congruencia con el trabajo ejecutado por Bustamante (2018). En el instante de determinar la correspondencia del liderato participativo y el desempeño del maestro se consideró como muestra a 15 padres del colegio, en que se evidenció estadísticamente que la correspondencia fue muy alta alcanzando el valor de $r=0,944$ y un 46,7% de los entrevistados creen que el liderazgo participativo se presenta de forma muy alta, en tal sentido, se indica que el líder ofrece soluciones prácticas de las dificultades que se dan dentro de la institución educativa, están atentos a sus necesidades y motivaciones de sus maestros, toma decisiones y delega funciones adecuadamente.

De igual manera, dichos hallazgos concuerdan con los resultados del estudio de Quintana (2019), quien mostró una relación alta con $Rho= 0,754$, en el nivel de liderazgo el 90,63% PP. FF. Indican que existe un nivel alto debido a que propicia en la comunidad educativa el manifiesto de valores, e incorpora estrategias novedosas para tomar decisiones en el desarrollo socioeducativo. Y en el caso de satisfacción del cliente o de PP.FF. El 35.9% de participantes opinan que se encuentran en el nivel regular, es decir, los trabajadores están regularmente aptos para brindar su servicio, desarrollan habilidades interpersonales, cumplen con sus promesas para mejorar las experiencias de los consumidores.

En ese marco, concerniente a los hallazgos logrado en el paralelismo con el objetivo propuesto de forma general y confrontado con el estudio desarrollado por Torres (2020), Señala que el directivo participativo prepondera en las características (59%) de los clientes, porque aporta un mayor grado de posibilidad. Atraves del dialogo y el óptimo intercambio de ideas, facilita los procesos, toma decisiones y mejora los resultados.

Asimismo, los hallazgos logrados concuerdan con la teoría de Zeta et al., (2020), quienes refieren que la gestión educativa, indaga reforzar el desempeño en los centros por medio de diferentes herramientas, técnicas y conocimientos a fin de consolidar el buen desenvolvimiento pedagógico

Por otro lado, los resultados no coincido con los hallazgos encontrados por Alfaro

(2020), en su estudio se observó que el 38,5% de los clientes se encuentran descontentos con los roles personales que se viene realizando en al UGEL, los padres de familia expresan que casi nunca hay tareas en equipo, no resuelven problema en las instituciones educativas, se requiere un líder con alto desarrollo de liderazgo participativo para el buen servicio educativo.

En referencia al propósito específicos 1 aludido a establecer la asociación el liderazgo participativo y la confiabilidad que evidenciaron los padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, se consiguió a corroborar que el 79,3% (73) padres de familia concordaron en una alta calificación del nivel satisfecho en la participación del líder y la confiabilidad de servicio que brindan en el centro educativo, asimismo, el valor de la asociación fue es $r=0.572$, llegando a deducir como un fuerte correspondencia en ese sentido, se severa que a mayor participación del líder, que hacen visible los apoderados mayor será la confiabilidad de los padres de familia en cuanto al servicio educativo e inversamente, por último, se comprobó que la significancia fue de $p=0.000$ por lo que ha permitido terminar que el presente trabajo descrita muestra poseer grandes posibilidades que se llegue a promover.

Los resultados poseen similitud con la pesquisa efectuado por Feijoo (2019), quien ejecuto una averiguación con el fin de mostrar la correlación entre la Calidad del servicio académico y la fiabilidad de los apoderados, en la que se tiene como resultado una asociación muy elevada con $r=0.962$. Cuanto mayor sea la calidad de servicio académico, se alcanzará un mayor nivel en la fiabilidad de los apoderados. ellos creen que aquí hay buenas oportunidades de enseñanza, para sus hijos. Manifiestan satisfacción por la calidad del sistema educativo, calidad integradora a partir de los componentes de pertinencia, valides interna relevancia eficiencia y equidad. Hablando de la fiabilidad según Bayad et al. (2021). Se requiere ser perseverante en el propósito a fin de mejorar el producto y el servicio.

No obstante, los hallazgos no guardan relación con los resultados de Amador y Hereira (2018), indican que el 34.57%, de los participantes de la muestra manifestaron que a veces se ha fomentado la participación conjunta en las

decisiones tomadas por un solo personal de la empresa, y que en la mayoría de las veces son totalitarios e informan que en oportunidades son normas que ya están estandarizadas en esta, y se les hace difícil poder considerar las sugerencias de los colaboradores, por tal se menciona que están insatisfecho en la participación del líder y la confiabilidad de servicio que brindan.

En cuanto al propósito específicos 2 aludido a establecer el vínculo en el liderazgo participativo y la capacidad de respuesta que evidenciaron los padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, se logró a corroborar que el 65,2% (60) padres de familia concordaron en una alta calificación del nivel satisfecho en la participación del líder y la capacidad de respuesta que brindan en el centro educativo, asimismo, el valor de la asociación fue es $r=0.664$, llegando a deducir como un fuerte correspondencia en ese sentido, se severa que a mayor participación del líder, que hacen visible los apoderados mayor será la capacidad de respuesta asía los padres de familia en cuanto al servicio educativo e inversamente, por último, se comprobó que la significancia fue de $p=0.000$ por lo que ha permitido terminar que el presente trabajo descrita muestra poseer grandes posibilidades que se llegue a promover.

Los hallazgos porcentuales encontrados tienen semejanza con la pesquisa de Morante y Yessica (2021) quien descubrió una correspondencia muy alta con $r=$ el 0.962 entre la categoría de la calidad del servicio académico y la dimensión capacidad de respuesta. Así que, cuanto mejor sea la calidad de servicio académico, se lograra un mejor nivel en la capacidad de respuesta. Lo mencionado se sustenta con la teoría de Sernaqué, (2022), quien señala que la calidad tiene que poseer capacidad de la contestación de los padres, que es la atención de la petición del cliente en términos de celeridad, disposición y cumplimiento.

En referencia al propósito específicos 3 aludido a establecer la correspondencia entre el liderazgo participativo y la seguridad que evidenciaron los padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, se logró a corroborar que el 79,3% (73) padres de familia concordaron en una alta calificación del nivel satisfecho en la participación del líder y la seguridad que brindan a los apoderados en el centro

educativo, asimismo, el valor de la asociación fue es $r=0.415$, llegando a deducir como una fuerte correspondencia en ese sentido, se severa que a mayor participación del líder, que hacen visible los apoderados mayor será la seguridad de los padres de familia en cuanto al servicio educativo e inversamente, por último, se comprobó que la significancia fue de $p=0.000$ por lo que ha permitido terminar que el presente trabajo descrita muestra poseer grandes posibilidades que se llegue a promover.

En este aspecto, dicho hallazgo se confronta con el antecedente, poniendo en evidencia que guarda vínculo con los hallazgos que logró Morante y Yessica (2021) quienes evidenciaron la correlación muy alta con 0.954 y señala que; cuanto mejor sea la calidad de servicio educativo, se logrará un mejor nivel en la seguridad de los apoderados. Lo manifestado se sustenta con la teoría de Ortiz (2018) expresa que es fundamental la aptitud de los trabajadores para ocasionar confiabilidad componente más primordial del desarrollo de progreso, debe expresar en la ejecución o adelanto de sus probabilidades, concerniente al producto o servicio que se requiere

En referencia al propósito específicos 4 aludido a establecer la correspondencia entre el liderazgo participativo y la empatía que evidenciaron los padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, se logró a corroborar que el 65,2% (60) padres de familia concordaron en una alta calificación del nivel satisfecho en la participación del líder y en servicio de empatía que se le brindan a los apoderados en el centro educativo, asimismo, el valor de la asociación fue es $r=0.587$, llegando a deducir como una fuerte correlación en ese sentido, se severa que a mayor participación del líder, que hacen visible los apoderados mayor será la empatía en el servicio que se da a los apoderados en cuanto al servicio educativo e inversamente, por último, se comprobó que la significancia fue de $p=0.000$ por lo que ha permitido terminar que el presente trabajo descrita muestra poseer grandes posibilidades que se llegue a promover.

Tales hallazgos no concuerdan con Tandazo (2022), quien estableció la asociación a través del liderato y el servicio de calidad educativa. En la que se visualizó un valor de 0.655 llegando a descifrar como un vínculo moderado, y 60.58% (63) de padres de familia expresan que la calidad de servicio es moderada, en ese sentido, se confirma que el liderato comprende moderadamente las expectativas del usuario, ofrece un trato poco adecuado, existe poca capacita a su equipo, reduce el tiempo de espera y escucha poco a sus usuarios. Según el aporte de Ramos (2021) en toda gestión educativa se requiere la presencia de un líder democrático con la finalidad de promover la interrelación, la motivación en sus trabajadores para brindar un buen servicio educativo.

Del mismo modo, sobre el propósito específicos 5 aludido a establecer la correspondencia entre el liderazgo participativo y los elementos tangibles que evidenciaron los padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, se logró a corroborar que el 55,4% (51) padres de familia concordaron en una alta calificación del nivel satisfecho en la participación del líder y el servicio de los elemento tangibles que se brindan a los apoderados en el centro educativo, asimismo, el valor de la asociación fue es $r=0.471$, llegando a deducir como una moderada correspondencia en ese sentido, se severa que a mayor participación del líder, que hacen visible los apoderados mayor será el servicio en los elementos tangibles a los padres de familia en cuanto al servicio educativo e inversamente, por último, se comprobó que la significancia fue de $p=0.000$ por lo que ha permitido terminar que el presente trabajo descrita muestra poseer grandes posibilidades que se llegue a promover.

Tal resultado se relaciona con el resultado del estudio de Feijoo (2019), quien indica que hubo una asociación muy alta entre ambas variables de la averiguación con $r=0.951$. Señala que, cuanto mejor sea la calidad de servicio formativo, se alcanzará un mejor nivel en los aspectos tangibles de los padres de familia. Al mismo tiempo Mancilla et al. (2019), con respecto a su estudio, manifiestan una mayor satisfacción en relación a las condiciones básicas de la infraestructura quien presenta una media de 41.22 posicionándola en un nivel bastante satisfecho.

Distintos a los resultados del estudio son los resultados encontrados por Surdez et al. (2018), quienes consiguieron en su pesquisa que, la mayor parte de los integrantes de la muestra comprueban una insatisfacción en cuanto a la infraestructura de los lugares donde se lleva a cabo el desarrollo de las clases. Igualmente, se encontró una asociación negativa en cuanto a esta dimensión. Esto quiere decir, que los discentes de diferentes programas de estudio se encuentran insatisfechos con el servicio de la infraestructura del centro superior.

Los sucesos presentados en la presente pesquisa se sustentan teóricamente por Goleman (1998), quien expresa que un buen líder democrático motiva a los integrantes de su grupo de trabajo a que se involucren en el procedimiento de los trabajos comunes o en el momento de tomar las decisiones. En estos últimos tiempos se requiere la presencia de un directivo líder democráticos en los centros educativos; que destaque por su habilidad para oír las opiniones de los miembros de la comunidad educativa, de esa manera involucrarlo en las actividades educativas para brindar un buen servicio pedagógico.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se cumplió con el objetivo general, debido a que se estableció la correlación entre el liderazgo participativo y satisfacción del servicio educativo en padres de familia, teniendo en cuenta tal correspondencia por medio de Rho que fue de 0,606 con una sig. de 0,000

Segunda: Se logró establecer la asociación significativa entre el liderazgo participativo y la confiabilidad en PP. FF. de una I.E. Inic. de Lima, exhibiendo esta conclusión tras el informe alcanzados con el coeficiente de Spearman que fue $r=0.572$; además, $p=0.000$.

Tercera: Se pudo establecer el vínculo significativo entre el liderazgo participativo y la capacidad de respuesta en PP. FF. de una I.E.Inic. de Lima, alcanzando una Rho de Spearman que fue de $r=0.664$, además, $p=0.000$. ya que el resultado que la muestra indica datos significativos y de nivel de correlación moderada

Cuarta: Se estableció el valor de Rho 0,415: que corresponde a una asociación moderada con una sig. de 0,000. Se acepta la H1. Existe una correspondencia entre el liderazgo participativo y la seguridad en PP. FF. de una I.E.Inic. de Lima, 2023.

Quinta: Se logró establecer una asociación significativa entre el liderazgo participativo y la empatía en PP. FF. de una I.E.Inicial . de Lima, habiéndose corroborado tal relación por medio del resultado de Rho de Spearman cuyo valor equivalente fue de 0, 587 que corresponde a un vínculo moderado y con una sig. de 0,000.

Sexta: Se logró establecer el vínculo significativo entre el liderazgo participativo y los elementos tangibles en PP. FF. de una I. E. Inic. de Lima, Demostrando tal correlación, con un $r=0.471$, y con una sig. 0.000.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se sugiere al directivo de la I.E., donde se efectuó la pesquisa, fomentar a través del liderazgo participativo la coordinación y desarrollo emocional de los trabajadores en aras de alcanzar los objetivos previstos escuchando las opiniones y sugerencias para obtener satisfacción de servicio educativo en padres de familia.

Segundo: Se recomienda a los coordinadores realizar talleres, capacitaciones y actualizaciones relacionados a temas de potenciar el liderazgo adecuado en la institución y buenas relaciones humanas entre los miembros de la comunidad educativa con el objeto de acrecentar el servicio de calidad ayudando a la comunidad educativa a confiar en el servicio que se les brinda.

Tercero: A todo el personal del centro educativo realizar auto evaluación reflexiva permanente a fin de identificar el perfil del liderazgo participativo, para mejorar el servicio y brindar pronta respuesta a las diversas atenciones requeridas por el usuario con el objeto de que el servicio educativo en PP. FF sea satisfactorio

Cuarto: Que el equipo directivo como líder participativo realice planes de contingencia de seguridad y protección; coordinar con las comisarías, ejecutar brigadas de autoprotección, implementar con equipos de defensa civil, y capacitación permanentemente al personal para una mejor seguridad a los usuarios.

Quinto: Promover el uso del libro y/o buzón de sugerencia para conocer el nivel de liderazgo participativo y saber si los usuarios reciben un buen trato sin distinción y empática.

Sexto: Seguir gestionando apoyo a diversos aliados para implementar las aulas con mobiliarios adecuados y materiales educativos suficientes para los estudiantes.

REFERENCIAS

- Acuña, A. y Bolívar, C. (2019). *Estilos de liderazgo de los directivos docentes y su relación con el modelo de gestión educativa* [Tesis de Maestría. Universidad de la Costa, Barranquilla] [https://repositorio.cuc.edu.co › bitstream › handle](https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle)
- Amador, L. y Hereira, H. (2018). *Liderazgo democrático y calidad de gestión en las empresas comerciales*. [Tesis de Maestría. Universidad de la Costa, Barranquilla] [https://repositorio.cuc.edu.co › bitstream › handle](https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle)
- Alegre, M. y kwan, C. (2021). Gestión directiva y estilos de liderazgo en educación superior. Una revisión de la literatura. *Revista de Análisis y Difusión de Perspectivas Educativas y Empresariales RADEE* ISSN: 2789-0899 VOL 1 – NUM 2 <https://doi.org/10.56216/radee022021dic.a06>
- Alfaro, w. (2020). *Liderazgo y su influencia en la calidad de servicio prestado a los usuarios de la unidad de gestión educativa local de coronel portillo, región ucajali 2020*. [Tesis de Maestría. Universidad San Martín de Porras, Lima - Perú]. [https://repositorio.usmp.edu.pe › handle](https://repositorio.usmp.edu.pe/handle)
- Arispe, C.; Yangali, J.; Guerrero, M.; Losada, O.; Acuña, L. y Arellana, C. (2020) *La investigación científica una aproximación para los estudiantes de posgrado*. Editorial Departamento de Investigaciones y Postgrado. Universidad Internacional de Guayaquil-Ecuador. Recuperado de: [Repositorio Digital UIDE: La investigación científica](#)
- Alvarado, M. (2018). *Gestión educativa institucional y gestión de recursos humanos en la satisfacción del usuario en una institución educativa, lima - 2017*. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú]. [https://repositorio.ucv.edu.pe › handle](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle)

- Apaza, E., Mamani, I., Vilca, A., & Contreras, R. (2023). Liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo en instituciones educativas del nivel primaria. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 12910-12924. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4303
- Barrientos, D. y Alania, R. (2021). Liderazgo directivo y clima institucional: radiografía de instituciones educativas privadas del sur oriental del Perú. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, Vol. 3 No. 1, pp. 128 – 149, ISSN: 2789-0074. <https://educas.com.pe › article › download>
- Basulto, C. (2022). El liderazgo participativo en la industria del turismo en México. *Universidad Tecnológica Latinoamericana en Línea*. <https://www.researchgate.net/publication/358415444>
- Bayad, A.; Shwana, A.; Pakzad, S. & Kofand, A. (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms; *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)* ISSN: 2456-8678 [Vol-5, Issue-2, Mar-Apr, 2021. (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra ed.). Colombia: Mc Graw-Hill. <https://n9.cl/fvc6>
- Bustamante, H. (2018). *El liderazgo participativo y desempeño docente en Instituciones Educativa del nivel inicial del distrito de Simón Bolívar - Pasco-2018* [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo, Pasco - Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe › handle>
- Bushra H. (2021). Identifying The Participatory Leadership Practices Of Primary School Leaders In The City Of Jubail And Ways To Develop It. Vol 20 (Issue 4): pp. 391-395. <http://ilkogretim-online.org>

- Blanco, S., Cerdas, V., y García, J. (2021). Clima organizacional en centros educativos públicos costarricenses: un análisis multifactorial. *Revista Educación*, 45(1),1-18. <https://www.redalyc.org/journal/440/44064134020>.
[https://www.redalyc.org > journal](https://www.redalyc.org/journal)
- Casachagua, A. (2022). *Liderazgo directivo y satisfacción laboral docente en las instituciones educativas del nivel primaria con polidocencia completa de la UGEL Pichanaqui* [Tesis de Maestría Universidad Nacional del Centro del Peru, Huancayo – Perú]. [https://repositorio.uncp.edu.pe > handle](https://repositorio.uncp.edu.pe/handle)
- Cervera, L. (2021). El liderazgo transformacional del director como variable relacionada con el clima organizacional en instituciones educativas de un distrito de lima *Rev. Igobernanza*. Vol.4/N°14, pp. 205 - 220. ISSN: 2617-619X DOI: <https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.122>
- Chávez, H. y Crespo, F. (2022) *El Liderazgo Pedagógico Directivo y su Incidencia en el Rendimiento Académico de los Estudiantes del Bachillerato General Unificado de la Unidad Educativa Simón Bolívar de la Ciudad de Guayaquil en la Emergencia Sanitaria 2020-2021*. [Tesis de Maestría Universidad Estatal de Milagro, Ecuador]. [https://repositorio.unemi.edu.ec > bitstream](https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream)
- Cortés, J.; Flores, E. (2018). Estudio comparado de los modelos de liderazgo para una eficiente y ética gestión de la responsabilidad social: liderazgo auténtico, la respuesta a la búsqueda. *ARJÉ Revista de Postgrado FaCE-UC*. Vol. 12 N° 22. Enero-Julio 2018/ pp.459-484. ISSN Versión electrónica 2443-4442, ISSN Versión impresa 1856-9153. [http://arje.bc.uc.edu.ve > arje22 > art53](http://arje.bc.uc.edu.ve)
- Cuéllar, M. (2020). Liderazgo directivo en tiempos de contingencia. Editora gráfica responsable. [https://www.gob.mx > uploads > attachment > file](https://www.gob.mx/uploads/attachment/file)
- De la Cruz, L. (2022). Estilos de Liderazgo y Clima Organizacional en tiempos de emergencia sanitaria. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*.

Volumen 6 / No. 22 ISSN: 2616-7964 ISSN-L: 2616-7964 pp. 135 – 146.
<https://orcid.org/0000-0002-4318-700X>

Defensoría del Pueblo (2020). La educación frente a la emergencia sanitaria.

Serie Informes Especiales N° 027-2020-DP. [https://cdn.www.gob.pe > document > file > Ser.](https://cdn.www.gob.pe/document/file/Ser)

Delgado, C. y Gahona, O. (2022). Impacto del liderazgo transformacional en la satisfacción laboral y la intención de abandono: un estudio desde el contexto educativo. Información Tecnológica – Vol. 33 N° 6. [https://www.scielo.cl > scielo](https://www.scielo.cl/scielo)

Díaz, Y., Andrade, J., y Ramírez, E. (2019). Liderazgo transformacional y responsabilidad social en asociaciones de mujeres cafeteras en el sur de Colombia, Inf. Tecnol., 30(5), 121-130 (2019). [https://www.scielo.cl > pdf > infotec > 0718-07](https://www.scielo.cl/pdf/infotec/0718-07)

Espinoza, J. (2018). Incidencia de los estilos de toma de decisiones en la relación entre liderazgo y desempeño organizacional en un grupo de directivos de Colombia, Ecuador y Perú. [Tesis doctoral. Universidad del Rosario, Bogotá]. [https://repository.urosario.edu.co > core > content](https://repository.urosario.edu.co/core/content)

Feijoo, M. (2019). Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Mundo Hispano, Guayaquil, 2019. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo, Piura – Perú]. [https://repositorio.ucv.edu.pe > handle](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle)

Fernández, K (2022) Gestión educativa y satisfacción de los padres de familia de la institución educativa n°20311 nuestra Señora de la Asunción, Ambar-2021 [Tesis de Maestría. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión] [https://repositorio.unjfsc.edu.pe > handle](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle)

Ferreira, A. y De la Cruz, A. (2020). La calidad de servicio educativo y la satisfacción del estudiante extranjero en la Universidad Peruana Unión.

Revista Científica Valor agregado, vol. 6 Num.1.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1285

García-García, M. D. (2020). Liderazgo carismático y su influencia en la satisfacción laboral docente. Estudio de caso. Polo del conocimiento, 850-864 .
<https://dialnet.unirioja.es › articulo>

González, C.; Murillo, G.; García, M. (2020). Estilos de liderazgo de los directivos universitarios en Colombia. Revista Espacios. • Vol. 41 (44) 2020 • Art. 10. ISSN: 0798-1015. <https://www.revistaespacios.com › ..>

Goleman, D. (1997). Translation of: Working with emotional intelligence. Business & Economics. <https://asantelim.files.wordpress.com › 2018/>

Guerra, L. (2018). Análisis de las teorías de liderazgo: Una propuesta metateórica. University of the Andes (Venezuela)
<https://www.researchgate.net/publication/326762185>

Hardjati, S. y Roziana, F. (2019). The Power of Interpersonal Communication Skill in Enhancing Service Provision. Journal of Social Science Research Vol 14 (2019) ISSN: 2321-1091. <https://rajpub.com/index.php/jssr>

Jiménez, R. (2019). La calidad del servicio educativo y su relación con la satisfacción y la lealtad desde la percepción de los estudiantes en una universidad pública y en una universidad privada en la ciudad de Piura, año 2017. [Tesis doctoral. Universidad Nacional de Piura. Piura - Perú]. <https://repositorio.unp.edu.pe › handle>

Kotter, J. (1990). El factor del liderazgo. Díaz de Santos, Madrid.
<http://www.bnm.me.gov.ar › giga1 › documentos>

Layús, M. (2020). La Comunicación humana Comunicación interpersonal.
<https://www.academia.edu › Comunica>

- Limongi, V.; Ramón, F.; De La Cruz, J. (2020). Liderazgo directivo para la mejora del desempeño en docentes de las unidades educativas, 2016 – 2020. *Crescendo*, 2020; 11(4): 463-485
<https://revistas.uladech.edu.pe> › [download](#)
- Mancilla, A., Ángeles, J.; Orosco, P. (2019). satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación e índice de retención en uicui
<https://revistas.unjfsc.edu.pe> › [article](#) › [view](#)
- Manning, J. (2020). Interpersonal communication. In D. L. Merskin (Ed.), *The SAGE international encyclopedia of mass media and society* (online ed.; pp. 1-5). Thousand Oaks, CA: Sage:
<https://www.researchgate.net/publication/339032259>
- Maya, E., Aldana, J., y Isea, J. (2019). Liderazgo Directivo y Educación de Calidad. *Cienciamatria*, 5(9), 114 - 129. <https://doi.org/10.35381/cm.v5i9.102>
- Miao, Q.; Newman, G. Schwarz y L. Xu (2021). Participative Leadership and the Organizational Commitment of Civil Servants in China: The Mediating Effects of Trust in Supervisor. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12025>
- MINEDU (2022). Orientaciones para Equipos Directivos de Instituciones Educativas Públicas. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/8010>
- Moon, H. (2018). The art of participatory leadership
<https://vpaa.unt.edu> › [files](#) › [section](#) › [2018](#)
- Navarro, H. (2020). *La gestión educativa y su relación con el liderazgo directivo en la I.E. Mariscal Castilla -Pueblo Nuevo de Colán - Paita 2019*. [Tesis de Maestría Universidad Nacional de Piura] <https://repositorio.unp.edu.pe> › [handle](#) › [CEGE](#)
- Olivia, M.; Ochoa, S. Jacobo, C. (2021). El liderazgo y su relación con la cultura organizacional en las pequeñas y medianas empresas familiares de Ciudad

Obregón, Sonora. *Revista de investigación Nova Scientia*. N° 26, Vol. 13 (2), 2021. ISSN 2007 – 0705, pp. <https://www.scielo.org.mx> › [scielo](#)

Ortega, C. (2021). *Liderazgo directivo y su relación con la satisfacción del personal docente del colegio San Felipe de Jesús María, año*. [Tesis de Maestría. Universidad San Martín de Porras, Lima – Perú] <https://repositorio.usmp.edu.pe> › [handle](#)

Ortiz, R. (2018). *Clima organizacional y su relación con el estilo de liderazgo directivo en el colegio público del poder ciudadano “benjamín zeledón rodríguez”, ubicado en el barrio el Recreo, distrito III municipio de Managua, durante el II semestre del año 2016*. [Tesis de Maestría Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <https://repositorio.unan.edu.ni> ›

Ortiz, E. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción percibida por los padres de familia de la Institución Educativa N° 7230 – San Juan de Miraflores, 2018*. [Tesis de maestría. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú]. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3750>

Quintana, C. (2019). *Liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo 2018* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Lima - Perú] <https://repositorio.ucv.edu.pe> › [handle](#)

Rabanal, J. (2020). *Liderazgo Directivo y Compromiso de Gestión Escolar en la Institución Educativa “Santa Rosa” del distrito de Namora, 2019*. [Tesis de Maestría Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca Peru]. <http://repositorio.upagu.edu.pe> › [UPAGU](#)

Mario Teixeira Reis, M.; Nélia, R.; Avelar, C. (2019). Leadership theories and individual performance. *Pensamiento y Gestión*, N.º 47 ISSN 1657-6276. <http://dx.doi.org/10.14482/pege.47.6001>

- Ramírez, V.; Sandoval, C.; Surdez, E. (2022). Liderazgo para la implementación de la estrategia organizacional ante el Covid-19 en Educación Media Superior Tecnológica. Scielo Preprints. en: <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.513>
- Ramos, A. (2021). Tipos de liderazgo y su función dentro de las organizaciones. <https://www.studocu.com/document>
- Rapidah, O. & Naemah, A. (2020). Service Quality and Customer Satisfaction: Experience of Customers in Postal Service. Universiti Teknologi MARA Terengganu Branch, Volume 15 Issue 2 <https://www.researchgate.net/publication/343360...>
- Reis, M. (2018). Teorías de liderazgo y desempeño individual. pensamiento y gestión, N.º 47 ISSN 1657-6276 Universidad FUMEC – Brasil <http://dx.doi.org/10.14482/pege.47.6001>
- Riveras, J. (2020). *La influencia del liderazgo del director en la construcción de una cultura organizativa orientada a la innovación de las escuelas*. [Tesis de Doctorado. Universidad Autónoma de Barcelona]. <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle>
- Teixeira, M.; Nélia, R.; Avelar, C. (2019). Leadership theories and individual performance. Pensamiento y Gestión, N.º 47 ISSN 1657-6276. <http://dx.doi.org/10.14482/pege.47.6001>
- Salas, T. (2022). *Liderazgo directivo y su relación con el desarrollo organizacional en la institución educativa Agropecuario-Pucallpa, 2021*. [Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa – Perú]. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU>

- Sernaqué, B. (2022). *Liderazgo directivo y satisfacción del servicio educativo, en padres de familia de IEE. del nivel primario, distrito La Arena, Piura, 2022.* [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe › handle>
- Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. Universidad de la Sabana, 21(1), 18. doi:10.5294/edu.2018.21.1.1
- Tandazo, J. (2022). Liderazgo y Calidad del Servicio Educativo Percibido en Padres de Familia de una Institución Educativa del Distrito de Suyo, 2021. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe › handle>
- Travis, V. 2021). Service Quality and Its Impact On Customer Satisfaction. <https://www.researchgate.net/publication/356592279>
- Torrez, F. (2020). Liderazgo participativo y desempeño docente en la Institución Educativa N° 80242, José María Arguedas 2020. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47511>
- Villanueva, O. y Carrera, S. (2018). El Liderazgo y su relación con la Satisfacción de los Clientes: un enfoque teórico. INNOVA Research Journal, ISSN 2477-9024. Vol. 3, No.11 pp. 29-34. <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index>
- Yang, Q. y Zhu, X. (2022). Based on the leadership style of different companies to analyze the advantages and disadvantages of different management styles. BCP Business & Management. Volume 31. <https://www.researchgate.net › 365162...>

Zeta, A., Benites, C., Jiménez, R., & Abanto, L. (2020). Clima organizacional y liderazgo de servicio como antecedente de la satisfacción laboral en una institución educativa rural. *Revista Conrado*, vol. 16(76), 113-122.
<http://scielo.sld.cu> > [scielo](#)

ANEXOS:

Matriz de Consistencia

TÍTULO: Liderazgo participativo y satisfacción del servicio educativo en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023							
AUTORA: Diestra Valerio Melania Donata							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre el liderazgo participativo y satisfacción del servicio educativo en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre el liderazgo participativo y la confiabilidad en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre el liderazgo participativo y la capacidad de respuesta en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre el liderazgo participativo y la seguridad en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer la relación que existe entre el liderazgo participativo y satisfacción del servicio en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023</p> <p>Los objetivos específicos</p> <p>Establecer la relación que existe entre el liderazgo participativo y la confiabilidad en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023</p> <p>Establecer la relación que existe entre el liderazgo participativo y la capacidad de respuesta en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023</p> <p>Establecer la relación que existe entre el liderazgo participativo y la seguridad en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre el liderazgo participativo y satisfacción del servicio en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023</p> <p>Hipótesis específico</p> <p>Existe relación significativa entre el liderazgo participativo y la confiabilidad en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023</p> <p>Existe relación significativa entre el liderazgo participativo y la capacidad de respuesta en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023</p> <p>Existe relación significativa entre el liderazgo participativo y la seguridad en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023</p>	Variable 1: Liderazgo Participativo				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel o Rangos
			Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación con docentes • Coordinación con Padres • Estimulación del trabajo • Expresión verbal • Reconocimiento de errores • Cordialidad con la persona 	1 al 6	Escala de Likert Nunca 1 Casi nunca 2	Deficiente: 15-35 Regular: 35 - 55 Eficiente: 55 al 75
			Capacidad académica	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría a docentes • disertación de temas actuales 	7 al 9	A veces 3	
Organización de la institución	<ul style="list-style-type: none"> • Organización del personal • Conducción del personal • Asignación de funciones • Gestión de capacitaciones 	10 al 15	Muchas veces 4 Siempre 5				

<p>¿Qué relación existe entre el liderazgo participativo y la empatía en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre el liderazgo participativo y los elementos tangibles en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023?</p>	<p>Institución Educativa Inicial de Lima, 2023</p> <p>Establecer relación que existe entre el liderazgo participativo y la empatía en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023</p> <p>Establecer la relación que existe entre el liderazgo participativo y los elementos tangibles en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023</p>	<p>una Institución Educativa Inicial de la UGEL 05;</p> <p>Existe relación significativa entre el liderazgo participativo y la empatía en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023</p> <p>Existe relación significativa entre el liderazgo participativo y los elementos tangibles en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023</p>	Variable 2 : Satisfacción del Servicio Educativo				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Nivel o Rango
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo real, atiende acorde al tiempo disponible para la atención usuaria. • Resuelve acciones con eficiencia y eficacia. • Valor recibido, brinda un trato equitativo al usuario 	1 - 4	<p>Escala de Likert</p> <p>Nunca 1</p>	<p>Insatisfechos 20-47</p> <p>Ni insatisfechos ni satisfechos. 47-74</p>
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez, cuenta con la realización eficiente del servicio. • Oportunidad y confianza, brinda buena atención • Puntualidad, realiza la atención en el horario establecido 	5 - 8	<p>Casi nunca 2</p> <p>A veces 3</p>	<p>Muy insatisfecho 74-101</p>
			Seguridad	<p>Credibilidad, brinda la seguridad del servicio al usuario.</p> <p>Profesionalidad, muestra cordialidad y ética.</p> <p>Cortesía, trato formal y cómodo al usuario</p>	9 - 12	<p>Muchas veces 4</p> <p>Siempre 5</p>	
Empatía	<p>Compresión del usuario, ofrece una buena actitud frente al usuario.</p> <p>Atención personalizada, siente confort en la atención brindada.</p>	13 - 16					

				Comunicación, brinda un buen mensaje en la información			
			Elemento tangible	<p>Limpieza, valora la limpieza de la institución educativa.</p> <p>Accesibilidad, muestra señales de localización de las diferentes dependencias de la institución educativa.</p> <p>Conservación, mantiene el cuidado de las instalaciones</p>	17. 20		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: La investigación es de tipo básica, la cual busca ampliar la información y comprensión del objeto de estudio.</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>NIVEL: correlacional</p>	<p>POBLACIÓN: La población para este caso está comprendido por todos los padres de familia de institución educativa Inicial de Lima, 2023.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 92 padres de familia de una institución educativa de Lima, 2023.</p> <p>TIPO DE MUESTREO: No probabilístico</p>	<p>Variable 1: Liderazgo Participativo</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: 2 cuestionarios sobre Liderazgo Participativos y Satisfacción del servicio educativo.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas <p>INFERENCIAL: Rho de Sperman</p> <p>CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: -Cuestionario Liderazgo Participativos y Satisfacción del servicio educativo</p>

Matriz de Operacionalización

Liderazgo participativo y satisfacción del servicio educativo en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023						
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escalas de medición
Liderazgo participativo	Son los niveles de confianza y de competencias de las personas frente a su líder, que tienen que ver con las competencias y la libertad para tomar decisiones, buscando acciones que mejoren las condiciones de trabajo de los trabajadores. (Francois, 2009)	Para la medición de los valores alcanzados en la variable, se ha elaborado un cuestionario con valores tipo Likert, considerando los valores siguientes: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Muchas veces 5) Siempre	Relaciones interpersonales	· Coordinación con docentes · Coordinación con Padres · Estimulación del trabajo · Expresión verbal · Reconocimiento de errores · Cordialidad con el persona	1-6	1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Muchas veces 5) Siempre
			Capacidad académica	· Asesoría a docentes · Disertación de temas actuales	7- 9	
			Organización de la institución	· Organización del personal · Conducción del personal · Asignación de funciones · Gestión de capacitaciones	10-15	
Satisfacción del usuario	La satisfacción originada por la cobertura de las expectativas del usuario en interacción con el consumo del bien o servicio consumido y su capacidad para influir en el deseo del consumidor y su fidelidad. (Alvarado y Gallego, 2016),	Se medirá con un cuestionario SERVQUAL adaptado para la investigación. La clasificación general, de acuerdo a los puntajes o valoraciones, es: - Insatisfecho - Ni insatisfecho ni satisfechos - Satisfecho La clasificación en las dimensiones de acuerdo a los puntajes o valoraciones, es: - Insatisfecho - Ni insatisfecho ni satisfechos - Satisfecho	Confiabilidad	Tiempo real, atiende acorde al tiempo disponible para la atención usuaria. Resuelve acciones con eficiencia y eficacia. Valor recibido, brinda un trato equitativo al usuario	1-4	1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Muchas veces 5) Siempre
			Capacidad de respuesta	Rapidez, cuenta con la realización eficiente del servicio. Oportunidad y confianza, brinda buena atención Puntualidad, realiza la atención en el horario establecido	5-8	
			Seguridad	Credibilidad, brinda la seguridad del servicio al usuario. Profesionalidad, muestra cordialidad y ética. Cortesía, trato formal y cómodo al usuario	9-12	
			Empatía	Comprensión del usuario, ofrece una buena actitud frente al usuario. Atención personalizada, siente confort en la atención brindada. Comunicación, brinda un buen mensaje en la información	13-16	
			Elementos Tangibles	Limpieza y cuidado de los ambientes de la institución educativa. Accesibilidad, muestra señales de localización de las diferentes dependencias de la institución educativa. Conservación, mantiene el cuidado de los equipos.	17-20	

Anexo 03

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Liderazgo participativo**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico y de la educación. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Delgado Arenas Raul
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Area de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Liderazgo Participativo
Autor(es)	Br. Bustamante de la Rosa, Hila Luz.
Procedencia:	Perú - 2018
Adaptación al español:	Melania Donata, Diestra Valerio
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ambito de aplicación:	Padres de familia de una institución educativa inicial.
Significación:	El instrumento está compuesto por 3 dimensiones, 15 ítems. Su objetivo es recolectar información acerca de la Liderazgo Participativo, con 5 opciones de respuestas: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Muchas veces y 5) Siempre.

4.

Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Liderazgo Participativo Son los niveles de confianza y de competencias de las personas frente a su líder, que tienen que ver con las competencias y la libertad para tomar decisiones, buscando acciones que mejoren las condiciones de trabajo de los trabajadores. (Francois, 2009)	Relaciones interpersonales	Las relaciones interpersonales. son conexiones ó procedimiento que intercambian afectos y/o aceptaciones entre individuos que pueden ser de modo verbal o no verbal. (Layús, (2020),
	Capacidades académicas.	Consideradas como habilidades que comprende desde la programación del plazo establecido para aprender y realizar los trabajos y ocupación, la disposición de un tiempo y los métodos de aprendizaje que uno emplea (Bustamante, 2018).
	Organización de la institución	Las entidades ya sean particulares o públicas buscan distintas estrategias a fin de ser parte del ambiente cada vez más demandante y competitiva, las instituciones modifican y realizan mejores y novedosas estrategias, que les consiente cumplir con sus propósitos (Ramírez et al., 2022).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Liderazgo Participativo". Adaptado por Melania Donata Diestra Valerio en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel (X)	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) (1)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) (2)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel) (3)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (4)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio (1)	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel (2)	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel (3)	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel (4)	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio (1)
2. Bajo Nivel (2)
3. Moderado nivel (3)
4. Alto nivel(4)

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Relaciones interpersonales

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información sobre las Relaciones interpersonales en una institución educativa inicial.

Indicadores	Ítem	Clari dad	Coh eren cia	Rele vanc ia	Observaciones / Recomendacion es
Coordinación con padres de familia.	1. Coordina con los padres de familia de manera oportuna para informar sobre el aprendizaje de su hijo(a)	4	4	4	
	2. Hace participar a los padres de familia en las diversas comisiones de trabajo.	4	4	4	
Estimulación del trabajo	3. Estimula para el trabajo cooperativo cuando hay que realizar faena comunal con los padres de familia.	4	4	4	
	4. Se siente estimulado para que cumpla de manera eficiente con sus responsabilidades como padre de familia.	4	4	4	
Expresión verbal	5. Se expresa de manera clara y precisa al presentar el reglamento de la Institución Educativa que debe de cumplir.	4	4	4	
Reconocimiento de errores	6. Afronta y resuelve problemas que se presenta en la institución entre los miembros de la comunidad educativa.	4	4	4	

Segunda dimensión: capacidad académica

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información acerca de la capacidad académica del líder participativo en una institución educativa.

Indicadores	Ítem	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observaciones/ Recomendaciones
Asesorías	7. En las reuniones comparte materiales novedosos a los padres de familia.	4	4	4	
Disertación de temas actuales	8. Se preocupa por la superación de los padres de familia al realizar talleres en las escuelas para padres.	4	4	4	
Gestión de Capacitaciones.	9. Promueve el desarrollo de competencias y habilidades para una convivencia de armonía entre todos y todas.	4	4	4	

Tercera dimensión: Organización de la institución

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información acerca de la organización en una institución educativa inicial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cordialidad con el personal.	10. Promueve la práctica de valores cuando algunos no cumplen al generar conflictos.	4	4	4	
Organización del personal.	11. Como líder organiza a los docentes, padres de familia y estudiantes para lograr objetivos a través de responsabilidades y funciones.				
Coordinación con docentes	12. Demuestra capacidad de organizar los ambientes y los recursos educativos para un buen servicio a sus hijos.	4	4	4	
Conducción del personal	13. Conduce al logro de objetivos comunes, con criterio metodológico y técnico a los docentes.	4	4	4	
Toma de decisiones en su práctica.	14. Tiene la capacidad de decisión de forma que se logren objetivos a favor de la institución.	4	4	4	
Asignación de funciones	15. Cree usted que se delegan funciones a los docentes para lograr gestiones para el beneficio de la institución.	4	4	4	



Dr. Raúl Delgado Arenas
DNI 10366449

ENCUESTA DE LIDERAZGO PARTICIPATIVO

El presente cuestionario está dirigido a los padres de familia que labora en una institución educativa de Lima. Para poder facilitar a esta investigación se le pide por favor marcar con una (X) la respuesta que usted crea conveniente en relación a las actividades que realiza la directora en su Institución Educativa.

Escala de Valores

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Muchas veces	Siempre

N°	ITEMS	N u n c a	c n u n c a	A v e c e s	M v e c e s	S i e m p r e
	RELACIONES INTERPERSONALES	1	2	3	4	5
1	Coordina con los padres de familia de manera oportuna para informar sobre el aprendizaje de su hijo(a)					
2	Estimula para el trabajo cooperativo cuando hay que realizar faena comunal con los padres de familia.					
3	Se siente estimulado para que cumpla de manera eficiente con sus responsabilidades como padre de familia.					
4	Se expresa de manera clara y precisa al presentar el reglamento de la Institución Educativa que debe de cumplir.					
5	Afronta y resuelve problemas que se presenta en la institución entre los miembros de la comunidad educativa.					
6	Hace participar a los padres de familia en las diversas comisiones de trabajo.					
	CAPACIDAD ACADÉMICA					
7	En las reuniones comparte materiales novedosos a los padres de familia.					
8	Se preocupa por la superación de los padres de familia al realizar talleres en las escuelas de padres.					
9	Promueve el desarrollo de competencias y habilidades para una convivencia de armonía entre todos y todas.					
	ORGANIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN					
10	Promueve la práctica de valores cuando algunos no cumplen al generar conflictos.					
11	Demuestra capacidad de organizar los ambientes y los recursos educativos para un buen servicio a sus hijos.					
12	Como líder organiza a los docentes, padres de familia y estudiantes para lograr objetivos a través de responsabilidades y funciones.					
13	Conduce al logro de objetivos comunes, con criterio metodológico y técnico a los docentes.					
14	Tiene la capacidad de decisión de forma que se logren objetivos a favor de la institución.					
15	Cree usted que se delegan funciones a los docentes para lograr gestiones para el beneficio de la institución.					

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Satisfacción del servicio educativo”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico y de la educación. Agradezco su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Raúl Delgado Arenas
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Area de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de satisfacción del servicio educativo
Autor(es)	Sernaqué Mendoza Belén Vanessa
Procedencia:	Perú - 2022
Adaptación al español:	Melania Donata, Diestra Valerio
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ambito de aplicación:	Padres de familia de una institución educativa inicial.
Significación:	El instrumento está compuesto por 5 dimensiones, 20 ítems. Su objetivo es recolectar información acerca de la Liderazgo Participativo, con 5 opciones de respuestas: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Muchas veces y 5) Siempre.

9. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del servicio educativo La satisfacción originada por la cobertura de las expectativas del cliente en interacción con el consumo del bien o servicio consumido y su capacidad para influir en el deseo del consumidor y su fidelidad. (Alvarado y Gallego, 2016),	- Confiabilidad.	La aptitud del abastecedor de servicios para brindar artículos y servicios expuestos de forma continua alude al logro competente de la seguridad de ventaja de un modo correcto (Rapidah & Naemah, 2020)
	- Capacidad de respuesta.	La habilidad de contestar referente a la calidad y celeridad de las organizaciones para sus mercancías en base a la utilidad del usuario. Asimismo, estableció la calidad para dar asistencia al usuario. (Bayad et al, 2021).
	- Seguridad	El aseguramiento corresponde a la verificación de la intervención para obtener un desenlace ambicioso del asunto. (Bayad et al, 2021)
	- Empatía.	Los indagadores de la emoción en general atribuyen la compasión como las habilidades detectadas y las emociones de los demás que mezclan con la aptitud de observar lo que otro individuo puede estar razonando o sintiendo (Bayad, et al, 2021)

	- Elementos tangibles.	Alude como componentes tangibles, aspectos de las infraestructuras, equitación, personal trabajador y materiales de comunicación. (Febres (2020),
--	------------------------	---

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **“Satisfacción del servicio educativo”**. Adaptado por Melania Donata Diestra Valerio en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel (X)	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) (1)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) (2)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel) (3)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (4)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio (1)	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel (2)	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel (3)	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel (4)	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio (1)
2. Bajo Nivel (2)
3. Moderado nivel (3)
4. Alto nivel(4)

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Confiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información sobre la confiabilidad de los padres de familia al servicio educativo. interpersonales en una institución educativa inicial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Tiempo real, atiende acorde al tiempo disponible para la atención usuaria.	15. En la institución educativa se ha cumplido con los plazos administrativos cuando ha realizado un trámite.	4	4	4	
	16. La atención administrativa en la institución educativa está regida por un horario adecuado.	4	4	4	
Resuelve acciones con eficiencia y eficacia.	17. La institución educativa demuestra interés en solucionar algún problema presentado entre padres de familia y docentes.	4	4	4	
Valor recibido, brinda un trato equitativo al usuario	18. En la institución educativa se cuida mucho que los docentes cumplan con el servicio educativo que brindan.	4	4	4	

Segunda dimensión: capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información acerca de la capacidad de respuesta del servicio educativo del líder participativo en una institución educativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones.
Rapidez, cuenta con la realización eficiente del servicio.	19. Frente a un problema ocurrido, el personal de la institución brinda una solución inmediata.	4	4	4	
	20. La institución educativa resuelve de manera personal los asuntos solicitados por los padres y madres de familia.	4	4	4	
Oportunidad y confianza. Brinda buena atención.	21. La comunicación de la institución educativa con los padres es oportuna, clara y precisa.	4	4	4	
Puntualidad, realiza la atención en el horario establecido.	22. Los trabajadores de la institución educativa están siempre dispuestos en atender a los padres de familia.	4	4	4	

Tercera dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información acerca de la Seguridad en el servicio educativo del líder participativo en una institución educativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cortesía, trato formal y cómodo al usuario	23. El trato que recibe el niño(a) es el que usted espera.	4	4	4	
Profesionalidad, muestra cordialidad y ética	24. El personal de la institución educativa siempre demuestra amabilidad y buen trato.	4	4	4	
Credibilidad, brinda la seguridad del servicio al usuario.	11. La seguridad que brinda la institución educativa es la que desea para su hijo.	4	4	4	
	12. El personal de la institución educativa demuestra dominio y experiencia para responder sus inquietudes	4	4	4	

Cuarta dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información sobre la empatía de una institución educativa inicial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compresión del usuario, ofrece una buena actitud frente al usuario	13. La institución educativa demuestra preocupación y orienta en la solución de problemas de estudiantes, padres y madres de familia.	4	4	4	
	14. Los horarios de trabajo de la institución educativa han sido elaborados pensando en todos los usuarios.	4	4	4	
Atención personalizada, siente confort en la atención brindada.	15. La atención personalizada en la institución educativa lo realiza de manera permanente.	4	4	4	
Comunicación, brinda un buen mensaje en la información	16. El personal de la institución educativa escucha las necesidades de los padres y madres de familia.	4	4	4	

Quinta dimensión: Elementos Tangibles

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información sobre los elementos tangibles que ofrece una institución educativa inicial.

Indicadores	Ítem	Clari dad	Coh re nci a	R e l e v a n c i a	Observacion es/ Recomendacion es
Limpieza y cuidado de los ambientes de la institución educativa.	17. La infraestructura de la institución educativa está en buenas condiciones.	4	4	4	
Accesibilidad, muestra señales de localización de las diferentes dependencias de la institución educativa.	18. La institución cuenta con señalizaciones y equipamiento en caso de emergencias.	4	4	4	
Conservación y cuidado de los equipos.	19. Los equipos de la institución son modernos y utilizados por los niños y niñas en sus clases.	4	4	4	
	20. Distribuyen equitativamente los materiales educativos a todas las secciones.	4	4	4	



Dr. Raúl Delgado Arenas

DNI 10366449

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

Estimados padres y madres de familia. Agradecemos desde ya su participación en esta investigación que la realizamos con la finalidad de conocer su opinión sobre el servicio educativo que usted recibe. Los datos serán totalmente confidenciales y manejados únicamente por el investigador y no lo compromete en modo alguno a su persona. Lea cada enunciado y responda según su nivel de satisfacción con el servicio recibido, para ello tiene usted 5 alternativas:

Nunca	Casi nunca	A veces	Muchas veces	Siempre
1	2	3	4	5

CRITERIOS		N	C	A	M	S
		1	2	3	4	5
Confiabilidad						
1	La institución educativa demuestra interés en solucionar algún problema presentado entre padres de familia y docentes.					
2	La atención administrativa en la institución educativa está regida por un horario adecuado.					
3	En la institución educativa se ha cumplido con los plazos administrativos cuando ha realizado un trámite.					
4	En la institución educativa se cuida mucho que los docentes cumplan con el servicio educativo que brindan.					
Capacidad de respuesta						
5	Frente a un problema ocurrido, el personal de la institución brinda una solución inmediata.					
6	La comunicación de la institución educativa con los padres es oportuna, clara y precisa.					
7	La institución educativa resuelve de manera personal los asuntos solicitados por los padres y madres de familia.					
8	Los trabajadores de la institución educativa están siempre dispuestos en atender a los padres de familia.					
Seguridad						
9	El trato que recibe el niño(a) es el que usted espera.					
10	La seguridad que brinda la institución educativa es la que desea para su hijo.					
11	El personal de la institución educativa siempre demuestra amabilidad y buen trato.					
12	El personal de la institución educativa demuestra dominio y experiencia para responder sus inquietudes.					
Empatía						
13	La atención personalizada en la institución educativa lo realiza de manera permanente.					
14	Los horarios de trabajo de la institución educativa han sido elaborados pensando en todos los usuarios.					
15	La institución educativa demuestra preocupación y orienta en la solución de problemas de estudiantes, padres y madres de familia.					
16	El personal de la institución educativa escucha las necesidades de los padres y madres de familia					
Elementos Tangibles						
17	La infraestructura de la institución educativa está en buenas condiciones.					
18	La institución cuenta con señalizaciones y equipamiento en caso de emergencias.					
19	Los equipos de la institución son modernos y utilizados por los niños y niñas en sus clases					
20	Distribuyen equitativamente los materiales educativos a todas las secciones.					

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Liderazgo participativo**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico y de la educación. Agradezco su valiosa colaboración.

11. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Julca Vera Noemi Teresa
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Area de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

13. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Liderazgo Participativo
Autor(es)	Br. Bustamante de la Rosa, Hila Luz.
Procedencia:	Peru - 2018
Adaptación al español:	Melania Donata, Diestra Valerio
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ambito de aplicación:	Padres de familia de una institución educativa inicial.
Significación:	El instrumento está compuesto por 3 dimensiones, 15 ítems. Su objetivo es recolectar información acerca de la Liderazgo Participativo, con 5 opciones de respuestas: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Muchas veces y 5) Siempre.

14. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Liderazgo Participativo Son los niveles de confianza y de competencias de las personas frente a su líder, que tienen que ver con las competencias y la libertad para tomar decisiones, buscando acciones que mejoren las condiciones de trabajo de los trabajadores. (Francois, 2009)	Relaciones interpersonales	Las relaciones interpersonales. son conexiones o procedimiento que intercambian afectos y/o aceptaciones entre individuos que pueden ser de modo verbal o no verbal. (Layús, (2020),
	Capacidades académicas.	Consideradas como habilidades que comprende desde la programación del plazo establecido para aprender y realizar los trabajos y ocupación, la disposición de un tiempo y los métodos de aprendizaje que uno emplea (Bustamante, 2018).
	Organización de la institución	Las entidades ya sean particulares o públicas buscan distintas estrategias a fin de ser parte del ambiente cada vez más demandante y competitiva, las instituciones modifican y realizan mejores y novedosas estrategias, que les consiente cumplir con sus propósitos (Ramírez et al., 2022).

15. Presentación de instrucciones para el juez:

16. A continuación, a usted le presento el cuestionario “Liderazgo Participativo”. Adaptado por Melania Donata Diestra Valerio en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel (X)	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) (1)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) (2)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel) (3)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (4)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio (1)	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel (2)	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel (3)	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel (4)	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio (1)
2. Bajo Nivel (2)
3. Moderado nivel (3)
4. Alto nivel(4)

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Relaciones interpersonales

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información sobre las Relaciones interpersonales en una institución educativa inicial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Coordinación con padres de familia.	25. Coordina con los padres de familia de manera oportuna para informar sobre el aprendizaje de su hijo(a)	4	4	4	
	26. Hace participar a los padres de familia en las diversas comisiones de trabajo.	4	4	4	
Estimulación del trabajo	27. Estimula para el trabajo cooperativo cuando hay que realizar faena comunal con los padres de familia.	4	4	4	
	28. Se siente estimulado para que cumpla de manera eficiente con sus responsabilidades como padre de familia.	4	4	4	
Expresión verbal	29. Se expresa de manera clara y precisa al presentar el reglamento de la Institución Educativa que debe de cumplir.	4	4	4	
Reconocimiento de errores	30. Afronta y resuelve problemas que se presenta en la institución entre los miembros de la comunidad educativa.	4	4	4	

Segunda dimensión: capacidad académica

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información acerca de la capacidad académica del líder participativo en una institución educativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Asesorías	31. En las reuniones comparte materiales novedosos a los padres de familia.	4	4	4	
Disertación de temas actuales	32. Se preocupa por la superación de los padres de familia al realizar talleres en las escuelas para padres.	4	4	4	
	33. Promueve el desarrollo de competencias y habilidades para una convivencia de armonía entre todos y todas.	4	4	4	
Gestión de Capacitaciones.					

Tercera dimensión: Organización de la institución

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información acerca de la organización en una institución educativa inicial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cordialidad con el personal. Organización del personal.	34. Promueve la práctica de valores cuando algunos no cumplen al generar conflictos. 35. Como líder organiza a los docentes, padres de familia y estudiantes para lograr objetivos a través de responsabilidades y funciones.	4	4	4	
Coordinación con docentes	36. Demuestra capacidad de organizar los ambientes y los recursos educativos para un buen servicio a sus hijos.	4	4	4	
Conducción del personal	37. Conduce al logro de objetivos comunes, con criterio metodológico y técnico a los docentes.	4	4	4	
Toma de decisiones en su práctica.	38. Tiene la capacidad de decisión de forma que se logren objetivos a favor de la institución.	4	4	4	
Asignación de funciones	16. Cree usted que se delegan funciones a los docentes para lograr gestiones para el beneficio de la institución.	4	4	4	

Dra. Julca Vera Noemi Teresa
DNI 18837377

ENCUESTA DE LIDERAZGO PARTICIPATIVO

El presente cuestionario está dirigido a los padres de familia que labora en una institución educativa de Lima. Para poder facilitar a esta investigación se le pide por favor marcar con una (X) la respuesta que usted crea conveniente en relación a las actividades que realiza la directora en su Institución Educativa.

Escala de Valores

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Muchas veces	Siempre

N°	ITEMS	N u n c a	c / N u n c a	A v e c e s	M / v e c e s	S i e m p r e
RELACIONES INTERPERSONALES		1	2	3	4	5
1	Coordina con los padres de familia de manera oportuna para informar sobre el aprendizaje de su hijo(a)					
2	Estimula para el trabajo cooperativo cuando hay que realizar faena comunal con los padres de familia.					
3	Se siente estimulado para que cumpla de manera eficiente con sus responsabilidades como padre de familia.					
4	Se expresa de manera clara y precisa al presentar el reglamento de la Institución Educativa que debe de cumplir.					
5	Afronta y resuelve problemas que se presenta en la institución entre los miembros de la comunidad educativa.					
6	Hace participar a los padres de familia en las diversas comisiones de trabajo.					
CAPACIDAD ACADÉMICA						
7	En las reuniones comparte materiales novedosos a los padres de familia.					
8	Se preocupa por la superación de los padres de familia al realizar talleres en las escuelas de padres.					
9	Promueve el desarrollo de competencias y habilidades para una convivencia de armonía entre todos y todas.					
ORGANIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN						
10	Promueve la práctica de valores cuando algunos no cumplen al generar conflictos.					
11	Demuestra capacidad de organizar los ambientes y los recursos educativos para un buen servicio a sus hijos.					
12	Como líder organiza a los docentes, padres de familia y estudiantes para lograr objetivos a través de responsabilidades y funciones.					
13	Conduce al logro de objetivos comunes, con criterio metodológico y técnico a los docentes.					
14	Tiene la capacidad de decisión de forma que se logren objetivos a favor de la institución.					
15	Cree usted que se delegan funciones a los docentes para lograr gestiones para el beneficio de la institución.					

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Satisfacción del servicio educativo**” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico y de la educación. Agradezco su valiosa colaboración.

17. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Raúl Delgado Arenas
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Area de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

18. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de satisfacción del servicio educativo
Autor(es)	Sernaqué Mendoza Belén Vanessa
Procedencia:	Perú - 2022
Adaptación al español:	Melania Donata, Diestra Valerio
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ambito de aplicación:	Padres de familia de una institución educativa inicial.
Significación:	El instrumento está compuesto por 5 dimensiones, 20 ítems. Su objetivo es recolectar información acerca de la Liderazgo Participativo, con 5 opciones de respuestas: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Muchas veces y 5) Siempre.

19. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del servicio educativo La satisfacción originada por la cobertura de las expectativas del cliente en interacción con el	Confiability.	La aptitud del abastecedor de servicios para brindar artículos y servicios expuestos de forma continua alude al logro competente de la seguridad de ventaja de un modo correcto (Rapidah & Naemah, 2020)

consumo del bien o servicio consumido y su capacidad para influir en el deseo del consumidor y su fidelidad. (Alvarado y Gallego, 2016),	- Capacidad de respuesta.	La habilidad de contestar referente a la calidad y celeridad de las organizaciones para sus mercancías en base a la utilidad del usuario. Asimismo, estableció la calidad para dar asistencia al usuario. (Bayad et al, 2021).
	- Seguridad	El aseguramiento corresponde a la verificación de la intervención para obtener un desenlace ambicioso del asunto. (Bayad et al, 2021)
	- Empatía.	Los indagadores de la emoción en general atribuyen la compasión como las habilidades detectadas y las emociones de los demás que mezclan con la aptitud de observar lo que otro individuo puede estar razonando o sintiendo (Bayad, et al, 2021)
	- Elementos tangibles.	Alude como componentes tangibles, aspectos de las infraestructuras, equipación, personal trabajador y materiales de comunicación. (Febres (2020),

20. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Satisfacción del servicio educativo". Adaptado por Melania Donata Diestra Valerio en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel (X)	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) (1)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) (2)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel) (3)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (4)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio (1)	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel (2)	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel (3)	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel (4)	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio (1)
2. Bajo Nivel (2)
3. Moderado nivel (3)
4. Alto nivel(4)

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Confiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información sobre la confiabilidad de los padres de familia al servicio educativo. interpersonales en una institución educativa inicial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Tiempo real, atiende acorde al tiempo disponible para la atención usuaria.	39. En la institución educativa se ha cumplido con los plazos administrativos cuando ha realizado un trámite.	4	4	4	
	40. La atención administrativa en la institución educativa está regida por un horario adecuado.	4	4	4	
Resuelve acciones con eficiencia y eficacia.	41. La institución educativa demuestra interés en solucionar algún problema presentado entre padres de familia y docentes.	4	4	4	
Valor recibido, brinda un trato equitativo al usuario	42. En la institución educativa se cuida mucho que los docentes cumplan con el servicio educativo que brindan.	4	4	4	

Segunda dimensión: capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información acerca de la capacidad de respuesta del servicio educativo del líder participativo en una institución educativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez, cuenta con la realización eficiente del servicio.	43. Frente a un problema ocurrido, el personal de la institución brinda una solución inmediata.	4	4	4	
	44. La institución educativa resuelve de manera personal los asuntos solicitados por los padres y madres de familia.	4	4	4	
Oportunidad y confianza. Brinda buena atención.	45. La comunicación de la institución educativa con los padres es oportuna, clara y precisa.	4	4	4	
Puntualidad, realiza la atención en el horario establecido	46. Los trabajadores de la institución educativa están siempre dispuestos en atender a los padres de familia.	4	4	4	

Tercera dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información acerca de la Seguridad en el servicio educativo del líder participativo en una institución educativa.

Indicadores	Ítem	Clari d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observacione s/ Recomendacion es
Cortesía, trato formal y cómodo al usuario	47. El trato que recibe el niño(a) es el que usted espera.	4	4	4	
Profesionalidad, muestra cordialidad y ética	48. El personal de la institución educativa siempre demuestra amabilidad y buen trato.	4	4	4	
Credibilidad, brinda la seguridad del servicio al usuario.	11. La seguridad que brinda la institución educativa es la que desea para su hijo.	4	4	4	
	13. El personal de la institución educativa demuestra dominio y experiencia para responder sus inquietudes	4	4	4	

Cuarta dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información sobre la empatía de una institución educativa inicial.

Indicadores	Ítem	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observacione s/ Recomendacion es
Comprensión del usuario, ofrece una buena actitud frente al usuario	13. La institución educativa demuestra preocupación y orienta en la solución de problemas de estudiantes, padres y madres de familia.	4	4	4	
	14. Los horarios de trabajo de la institución educativa han sido elaborados pensando en todos los usuarios.	4	4	4	
Atención personalizada, siente confort en la atención brindada.	15. La atención personalizada en la institución educativa lo realiza de manera permanente.	4	4	4	
Comunicación, brinda un buen mensaje en la información	16. El personal de la institución educativa escucha las necesidades de los padres y madres de familia.	4	4	4	

Quinta dimensión: Elementos Tangibles

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información sobre los elementos tangibles que ofrece una institución educativa inicial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Limpieza y cuidado de los ambientes de la institución educativa.	17. La infraestructura de la institución educativa está en buenas condiciones.	4	4	4	
Accesibilidad, muestra señales de localización de las diferentes dependencias de la institución educativa.	18. La institución cuenta con señalizaciones y equipamiento en caso de emergencias.	4	4	4	
Conservación y cuidado de los equipos.	21. Los equipos de la institución son modernos y utilizados por los niños y niñas en sus clases.	4	4	4	
	22. Distribuyen equitativamente los materiales educativos a todas las secciones.	4	4	4	



Dra. Julca Vera Noemi Teresa

DNI 10366449

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

Estimados padres y madres de familia. Agradecemos desde ya su participación en esta investigación que la realizamos con la finalidad de conocer su opinión sobre el servicio educativo que usted recibe. Los datos serán totalmente confidenciales y manejados únicamente por el investigador y no lo compromete en modo alguno a su persona. Lea cada enunciado y responda según su nivel de satisfacción con el servicio recibido, para ello tiene usted 5 alternativas:

Nunca	Casi nunca	A veces	Muchas veces	Siempre
1	2	3	4	5

CRITERIOS		N	C/ N	A / V	M/ V	S
		1	2	3	4	5
Confiabilidad						
1	La institución educativa demuestra interés en solucionar algún problema presentado entre padres de familia y docentes.					
2	La atención administrativa en la institución educativa está regida por un horario adecuado.					
3	En la institución educativa se ha cumplido con los plazos administrativos cuando ha realizado un trámite.					
4	En la institución educativa se cuida mucho que los docentes cumplan con el servicio educativo que brindan.					
Capacidad de respuesta						
5	Frente a un problema ocurrido, el personal de la institución brinda una solución inmediata.					
6	La comunicación de la institución educativa con los padres es oportuna, clara y precisa.					
7	La institución educativa resuelve de manera personal los asuntos solicitados por los padres y madres de familia.					
8	Los trabajadores de la institución educativa están siempre dispuestos en atender a los padres de familia.					
Seguridad						
9	El trato que recibe el niño(a) es el que usted espera.					
10	La seguridad que brinda la institución educativa es la que desea para su hijo.					
11	El personal de la institución educativa siempre demuestra amabilidad y buen trato.					
12	El personal de la institución educativa demuestra dominio y experiencia para responder sus inquietudes.					
Empatía						
13	La atención personalizada en la institución educativa lo realiza de manera permanente.					
14	Los horarios de trabajo de la institución educativa han sido elaborados pensando en todos los usuarios.					
15	La institución educativa demuestra preocupación y orienta en la solución de problemas de estudiantes, padres y madres de familia.					
16	El personal de la institución educativa escucha las necesidades de los padres y madres de familia					
Elementos Tangibles						
17	La infraestructura de la institución educativa está en buenas condiciones.					
18	La institución cuenta con señalizaciones y equipamiento en caso de emergencias.					
19	Los equipos de la institución son modernos y utilizados por los niños y niñas en sus clases					
20	Distribuyen equitativamente los materiales educativos a todas las secciones.					

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Satisfacción del servicio educativo**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico y de la educación. Agradezco su valiosa colaboración.

21. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dra. Edith Silva Rubio
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Area de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

22. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

23. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de satisfacción del servicio educativo
Autor(es)	Sernaqué Mendoza Belén Vanessa
Procedencia:	Perú - 2022
Adaptación al español:	Melania Donata, Diestra Valerio
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ambito de aplicación:	Padres de familia de una institución educativa inicial.
Significación:	El instrumento está compuesto por 5 dimensiones, 20 ítems. Su objetivo es recolectar información acerca de la Liderazgo Participativo, con 5 opciones de respuestas: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Muchas veces y 5) Siempre.

24. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del servicio educativo La satisfacción originada por la cobertura de las expectativas del cliente en interacción con el consumo del bien o servicio consumido y su capacidad para influir en el deseo del consumidor y su fidelidad. (Alvarado y Gallego, 2016),	- Confiabilidad.	La aptitud del abastecedor de servicios para brindar artículos y servicios expuestos de forma continua alude al logro competente de la seguridad de ventaja de un modo correcto (Rapidah & Naemah, 2020)
	- Capacidad de respuesta.	La habilidad de contestar referente a la calidad y celeridad de las organizaciones para sus mercancías en base a la utilidad del usuario. Asimismo, estableció la calidad para dar asistencia al usuario. (Bayad et al, 2021).
	- Seguridad	El aseguramiento corresponde a la verificación de la intervención para obtener un desenlace ambicioso del asunto. (Bayad et al, 2021)
	- Empatía.	Los indagadores de la emoción en general atribuyen la compasión como las habilidades detectadas y las emociones de los demás que mezclan con la aptitud de observar lo que otro individuo puede estar razonando o sintiendo (Bayad, et al, 2021)
	- Elementos tangibles.	Alude como componentes tangibles, aspectos de las infraestructuras, equitación, personal trabajador y materiales de comunicación. (Febres (2020).

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **“Satisfacción del servicio educativo”**. Adaptado por Melania Donata Diestra Valerio en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel (X)	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) (1)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) (2)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel) (3)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (4)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio (1)	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel (2)	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel (3)	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel (4)	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio (1)
2. Bajo Nivel (2)
3. Moderado nivel (3)
4. Alto nivel(4)

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Confiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información sobre la confiabilidad de los padres de familia al servicio educativo interpersonales en una institución educativa inicial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Tiempo real, atiende acorde al tiempo disponible para la atención usuaria.	49. En la institución educativa se ha cumplido con los plazos administrativos cuando ha realizado un trámite.	4	4	4	
	50. La atención administrativa en la institución educativa está regida por un horario adecuado.	4	4	4	
Resuelve acciones con eficiencia y eficacia.	51. La institución educativa demuestra interés en solucionar algún problema presentado entre padres de familia y docentes.	4	4	4	
Valor recibido, brinda un trato equitativo al usuario	52. En la institución educativa se cuida mucho que los docentes cumplan con el servicio educativo que brindan.	4	4	4	

Segunda dimensión: capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información acerca de la capacidad de respuesta del servicio educativo del líder participativo en una institución educativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez, cuenta con la realización eficiente del servicio.	53. Frente a un problema ocurrido, el personal de la institución brinda una solución inmediata.	4	4	4	
	54. La institución educativa resuelve de manera personal los asuntos solicitados por los padres y madres de familia.	4	4	4	
Oportunidad y confianza. Brinda buena atención.	55. La comunicación de la institución educativa con los padres es oportuna, clara y precisa.	4	4	4	
Puntualidad, realiza la atención en el horario establecido	56. Los trabajadores de la institución educativa están siempre dispuestos en atender a los padres de familia.	4	4	4	

Tercera dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información acerca de la Seguridad en el servicio educativo del líder participativo en una institución educativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cortesía, trato formal y cómodo al usuario	57. El trato que recibe el niño(a) es el que usted espera.	4	4	4	
Profesionalidad, muestra cordialidad y ética	58. El personal de la institución educativa siempre demuestra amabilidad y buen trato.	4	4	4	
Credibilidad, brinda la seguridad del servicio al usuario.	11. La seguridad que brinda la institución educativa es la que desea para su hijo.	4	4	4	
	14. El personal de la institución educativa demuestra dominio y experiencia para responder sus inquietudes	4	4	4	

Cuarta dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información sobre la empatía de una institución educativa inicial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión del usuario, ofrece una buena actitud frente al usuario	13. La institución educativa demuestra preocupación y orienta en la solución de problemas de estudiantes, padres y madres de familia.	4	4	4	
	14. Los horarios de trabajo de la institución educativa han sido elaborados pensando en todos los usuarios.	4	4	4	
Atención personalizada, siente confort en la atención brindada.	15. La atención personalizada en la institución educativa lo realiza de manera permanente.	4	4	4	
Comunicación, brinda un buen mensaje en la información	16. El personal de la institución educativa escucha las necesidades de los padres y madres de familia.	4	4	4	

Quinta dimensión: Elementos Tangibles

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información sobre los elementos tangibles que ofrece una institución educativa inicial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Limpieza y cuidado de los ambientes de la institución educativa.	17. La infraestructura de la institución educativa está en buenas condiciones.	4	4	4	
Accesibilidad, muestra señales de localización de las diferentes dependencias de la institución educativa.	18. La institución cuenta con señalizaciones y equipamiento en caso de emergencias.	4	4	4	
Conservación y cuidado de los equipos.	23. Los equipos de la institución son modernos y utilizados por los niños y niñas en sus clases.	4	4	4	
	24. Distribuyen equitativamente los materiales educativos a todas las secciones.	4	4	4	



Dra. Edith Silva Rubio

DNI. 03701645

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

Estimados padres y madres de familia. Agradecemos desde ya su participación en esta investigación que la realizamos con la finalidad de conocer su opinión sobre el servicio educativo que usted recibe. Los datos serán totalmente confidenciales y manejados únicamente por el investigador y no lo compromete en modo alguno a su persona. Lea cada enunciado y responda según su nivel de satisfacción con el servicio recibido, para ello tiene usted 5 alternativas:

Nunca	Casi nunca	A veces	Muchas veces	Siempre
1	2	3	4	5

CRITERIOS		N	C/ N	A / V	M/ V	S
		1	2	3	4	5
	Confiabilidad					
1	La institución educativa demuestra interés en solucionar algún problema presentado entre padres de familia y docentes.					
2	La atención administrativa en la institución educativa está regida por un horario adecuado.					
3	En la institución educativa se ha cumplido con los plazos administrativos cuando ha realizado un trámite.					
4	En la institución educativa se cuida mucho que los docentes cumplan con el servicio educativo que brindan.					
	Capacidad de respuesta					
5	Frente a un problema ocurrido, el personal de la institución brinda una solución inmediata.					
6	La comunicación de la institución educativa con los padres es oportuna, clara y precisa.					
7	La institución educativa resuelve de manera personal los asuntos solicitados por los padres de familia					
8	Los trabajadores de la institución educativa están siempre dispuestos en atender a los padres de familia.					
	Seguridad					
9	El trato que recibe el niño(a) es el que usted espera.					
10	La seguridad que brinda la institución educativa es la que desea para su hijo.					
11	El personal de la institución educativa siempre demuestra amabilidad y buen trato.					
12	El personal de la institución educativa demuestra dominio y experiencia para responder sus inquietudes.					
	Empatía					
13	La atención personalizada en la institución educativa lo realiza de manera permanente.					
14	Los horarios de trabajo de la institución educativa han sido elaborados pensando en todos los usuarios.					
15	La institución educativa demuestra preocupación y orienta en la solución de problemas de estudiantes, padres y madres de familia.					
16	El personal de la institución educativa escucha las necesidades de los padres y madres de familia					
	Elementos Tangibles					
17	La infraestructura de la institución educativa está en buenas condiciones.					
18	La institución cuenta con señalizaciones y equipamiento en caso de emergencias.					
19	Los equipos de la institución son modernos y utilizados por los niños y niñas en sus clases					
20	Distribuyen equitativamente los materiales educativos a todas las secciones.					

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Liderazgo participativo**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico y de la educación. Agradezco su valiosa colaboración.

25. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dra. Edith Silva Rubio
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Area de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

26. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

27. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario Liderazgo Participativo
Autor(es)	Br. Bustamante de la Rosa, Hila Luz.
Procedencia:	Perú - 2018
Adaptación al español:	Melania Donata, Diestra Valerio
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Padres de familia de una institución educativa inicial.
Significación:	El instrumento está compuesto por 3 dimensiones, 15 ítems. Su objetivo es recolectar información acerca de la Liderazgo Participativo, con 5 opciones de respuestas: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Muchas veces y 5) Siempre.

28. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Liderazgo Participativo Son los niveles de confianza y de competencias de las personas frente a su líder, que tienen que ver con las competencias y la libertad para tomar decisiones, buscando acciones que mejoren las condiciones de trabajo de los trabajadores. (Francois, 2009)	Relaciones interpersonales	Las relaciones interpersonales, son conexiones o procedimientos que intercambian afectos y/o aceptaciones entre individuos que pueden ser de modo verbal o no verbal. (Layús, (2020),
	Capacidades académicas.	Consideradas como habilidades que comprende desde la programación del plazo establecido para aprender y realizar los trabajos y ocupación, la disposición de un tiempo y los métodos de aprendizaje que uno emplea (Bustamante, 2018).
	Organización de la institución	Las entidades ya sean particulares o públicas buscan distintas estrategias a fin de ser parte del ambiente cada vez más demandante y competitiva, las instituciones modifican y realizan mejores y novedosas estrategias, que les consiente cumplir con sus propósitos (Ramírez et al., 2022).

29. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Liderazgo Participativo”. Adaptado por Melania Donata Diestra Valerio en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel (X)	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) (1)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)(2)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel) (3)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (4)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio (1)	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel (2)	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel (3)	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel (4)	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio (1)
2. Bajo Nivel (2)
3. Moderado nivel (3)
4. Alto nivel(4)

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Relaciones interpersonales

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información sobre las Relaciones interpersonales en una institución educativa inicial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Coordinación con padres de familia.	59. Coordina con los padres de familia de manera oportuna para informar sobre el aprendizaje de su hijo(a)	4	4	4	
	60. Hace participar a los padres de familia en las diversas comisiones de trabajo.	4	4	4	
Estimulación del trabajo	61. Estimula para el trabajo cooperativo cuando hay que realizar faena comunal con los padres de familia.	4	4	4	
	62. Se siente estimulado para que cumpla de manera eficiente con sus responsabilidades como padre de familia.	4	4	4	
Expresión verbal	63. Se expresa de manera clara y precisa al presentar el reglamento de la Institución Educativa que debe de cumplir.	4	4	4	
Reconocimiento de errores	64. Afronta y resuelve problemas que se presenta en la institución entre los miembros de la comunidad educativa.	4	4	4	

Segunda dimensión: capacidad académica

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información acerca de la capacidad académica del líder participativo en una institución educativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Asesorías	65. En las reuniones comparte materiales novedosos a los padres de familia.	4	4	4	
Disertación de temas actuales	66. Se preocupa por la superación de los padres de familia al realizar talleres en las escuelas para padres.	4	4	4	
Gestión de Capacitaciones.	67. Promueve el desarrollo de competencias y habilidades para una convivencia de armonía entre todos y todas.	4	4	4	

Tercera dimensión: Organización de la institución

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información acerca de la organización en una institución educativa inicial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rele va ncia	Observacione s/ Recomendacion es
Cordialidad con el personal.	68. Promueve la práctica de valores cuando algunos no cumplen al generar conflictos.	4	4	4	
Organización del personal.	69. Como líder organiza a los docentes, padres de familia y estudiantes para lograr objetivos a través de responsabilidades y funciones.				
Coordinación con docentes	70. Demuestra capacidad de organizar los ambientes y los recursos educativos para un buen servicio a sus hijos.	4	4	4	
Conducción del personal	71. Conduce al logro de objetivos comunes, con criterio metodológico y técnico a los docentes.	4	4	4	
Toma de decisiones en su práctica.	72. Tiene la capacidad de decisión de forma que se logren objetivos a favor de la institución.	4	4	4	
Asignación de funciones	17. Cree usted que se delegan funciones a los docentes para lograr gestiones para el beneficio de la institución.	4	4	4	



Dra. Edith Silva Rubio

DNI. 03701645

ENCUESTA DE LIDERAZGO PARTICIPATIVO

El presente cuestionario está dirigido a los padres de familia que labora en una institución educativa de Lima. Para poder facilitar a esta investigación se le pide por favor marcar con una (X) la respuesta que usted crea conveniente en relación a las actividades que realiza la directora en su Institución Educativa.

Escala de Valores

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Muchas veces	Siempre

N°	ITEMS	N u n c a	C a s i n u n c a	A v e c e s	M u c h a s v e c e	S i e m p r e
	RELACIONES INTERPERSONALES	1	2	3	4	5
1	Coordina con los padres de familia de manera oportuna para informar sobre el aprendizaje de su hijo(a)					
2	Estimula para el trabajo cooperativo cuando hay que realizar faena comunal con los padres de familia.					
3	Se siente estimulado para que cumpla de manera eficiente con sus responsabilidades como padre de familia.					
4	Se expresa de manera clara y precisa al presentar el reglamento de la Institución Educativa que debe de cumplir.					
5	Afronta y resuelve problemas que se presenta en la institución entre los miembros de la comunidad educativa.					
6	Hace participar a los padres de familia en las diversas comisiones de trabajo.					
	CAPACIDAD ACADÉMICA					
7	En las reuniones comparte materiales novedosos a los padres de familia.					
8	Se preocupa por la superación de los padres de familia al realizar talleres en las escuelas de padres.					
9	Promueve el desarrollo de competencias y habilidades para una convivencia de armonía entre todos y todas.					
	ORGANIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN					
10	Promueve la práctica de valores cuando algunos no cumplen al generar conflictos.					
11	Demuestra capacidad de organizar los ambientes y los recursos educativos para un buen servicio a sus hijos.					
12	Como líder organiza a los docentes, padres de familia y estudiantes para lograr objetivos a través de responsabilidades y funciones.					
13	Conduce al logro de objetivos comunes, con criterio metodológico y técnico a los docentes.					
14	Tiene la capacidad de decisión de forma que se logren objetivos a favor de la institución.					
15	Cree usted que se delegan funciones a los docentes para lograr gestiones para el beneficio de la institución.					

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Satisfacción del servicio educativo**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico y de la educación. Agradezco su valiosa colaboración.

30. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Raúl Delgado Arenas
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Area de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

31. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

32. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de satisfacción del servicio educativo
Autor(es)	Sernaqué Mendoza Belén Vanessa
Procedencia:	Perú - 2022
Adaptación al español:	Melania Donata, Diestra Valerio
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ambito de aplicación:	Padres de familia de una institución educativa inicial.
Significación:	El instrumento está compuesto por 5 dimensiones, 20 ítems. Su objetivo es recolectar información acerca de la Liderazgo Participativo, con 5 opciones de respuestas: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Muchas veces y 5) Siempre.

33. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del servicio educativo La satisfacción originada por la cobertura de las expectativas del cliente en interacción con el consumo del bien o servicio consumido y su capacidad para influir en el deseo del consumidor y su fidelidad. (Alvarado y Gallego, 2016),	- Confiabilidad.	La aptitud del abastecedor de servicios para brindar artículos y servicios expuestos de forma continua alude al logro competente de la seguridad de ventaja de un modo correcto (Rapidah & Naemah, 2020)
	- Capacidad de respuesta.	La habilidad de contestar referente a la calidad y celeridad de las organizaciones para sus mercancías en base a la utilidad del usuario. Asimismo, estableció la calidad para dar asistencia al usuario. (Bayad et al, 2021).
	- Seguridad	El aseguramiento corresponde a la verificación de la intervención para obtener un desenlace ambicioso del asunto. (Bayad et al, 2021)
	- Empatía.	Los indagadores de la emoción en general atribuyen la compasión como las habilidades detectadas y las emociones de los demás que mezclan con la aptitud de observar lo que otro individuo puede estar razonando o sintiendo (Bayad, et al, 2021)
	- Elementos tangibles.	Alude como componentes tangibles, aspectos de las infraestructuras, equitación, personal trabajador y materiales de comunicación. (Febres (2020),

34. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario **“Satisfacción del servicio educativo”**. Adaptado por Melania Donata Diestra Valerio en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel (X)	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) (1)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)(2)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel) (3)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (4)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio (1)	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel (2)	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel (3)	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel (4)	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio (1)
2. Bajo Nivel (2)
3. Moderado nivel (3)
4. Alto nivel(4)

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Confiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información sobre la confiabilidad de los padres de familia al servicio educativo. interpersonales en una institución educativa inicial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Tiempo real, atiende acorde al tiempo disponible para la atención usuaria.	73.En la institución educativa se ha cumplido con los plazos administrativos cuando ha realizado un trámite.	4	4	4	
	74.La atención administrativa en la institución educativa está regida por un horario adecuado.	4	4	4	
Resuelve acciones con eficiencia y eficacia.	75.La institución educativa demuestra interés en solucionar algún problema presentado entre padres de familia y docentes.	4	4	4	
Valor recibido, brinda un trato equitativo al usuario	76.En la institución educativa se cuida mucho que los docentes cumplan con el servicio educativo que brindan.	4	4	4	

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información acerca de la capacidad de respuesta del servicio educativo del líder participativo en una institución educativa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rapidez, cuenta con la realización eficiente del servicio.	77. Frente a un problema ocurrido, el personal de la institución brinda una solución inmediata.	4	4	4	
	78. La institución educativa resuelve de manera personal los asuntos solicitados por los padres y madres de familia.	4	4	4	
Oportunidad y confianza. Brinda buena atención.	79. La comunicación de la institución educativa con los padres es oportuna, clara y precisa.	4	4	4	
Puntualidad, realiza la atención en el horario establecido	80. Los trabajadores de la institución educativa están siempre dispuestos en atender a los padres de familia.	4	4	4	

Tercera dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información acerca de la Seguridad en el servicio educativo del líder participativo en una institución educativa.

Indicadores	Ítem	Clari dad	Coh ere nci a	Rele van cia	Observaciones/ Recomendaciones
Cortesía, trato formal y cómodo al usuario	81. El trato que recibe el niño(a) es el que usted espera.	4	4	4	
Profesionalidad, muestra cordialidad y ética	82. El personal de la institución educativa siempre demuestra amabilidad y buen trato.	4	4	4	
Credibilidad, brinda la seguridad del servicio al usuario.	11. La seguridad que brinda la institución educativa es la que desea para su hijo.	4	4	4	
	15. El personal de la institución educativa demuestra dominio y experiencia para responder sus inquietudes	4	4	4	

Cuarta dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información sobre la empatía de una institución educativa inicial.

Indicadores	Ítem	Clari dad	Coh ere nci a	Rel eva ncia	Observacione s/ Recomendacion es
Compresión del usuario, ofrece una buena actitud frente al usuario	13. La institución educativa demuestra preocupación y orienta en la solución de problemas de estudiantes, padres y madres de familia.	4	4	4	
	14. Los horarios de trabajo de la institución educativa han sido elaborados pensando en todos los usuarios.	4	4	4	
Atención personalizada, siente confort en la atención brindada.	15. La atención personalizada en la institución educativa lo realiza de manera permanente.	4	4	4	
Comunicación, brinda un buen mensaje en la información	16. El personal de la institución educativa escucha las necesidades de los padres y madres de familia.	4	4	4	

Quinta dimensión: Elementos Tangibles

Objetivos de la Dimensión: Recolectar información sobre los elementos tangibles que ofrece una institución educativa inicial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coh er en ci a	Rel ev a n ci a	Observaciones/ Recomendacion es
Limpieza y cuidado de los ambientes de la institución educativa.	17. La infraestructura de la institución educativa está en buenas condiciones.	4	4	4	
Accesibilidad, muestra señales de localización de las diferentes dependencias de la institución educativa.	18. La institución cuenta con señalizaciones y equipamiento en caso de emergencias.	4	4	4	
Conservación y cuidado de los equipos.	25. Los equipos de la institución son modernos y utilizados por los niños y niñas en sus clases.	4	4	4	
	26. Distribuyen equitativamente los materiales educativos a todas las secciones.	4	4	4	



Dra. Edith Silva Rubio

DNI. 03701645

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

Estimados padres y madres de familia. Agradecemos desde ya su participación en esta investigación que la realizamos con la finalidad de conocer su opinión sobre el servicio educativo que usted recibe. Los datos serán totalmente confidenciales y manejados únicamente por el investigador y no lo compromete en modo alguno a su persona.:

Nunca	Casi nunca	A veces	Muchas veces	Siempre
1	2	3	4	5

CRITERIOS		N	C/ N	A / V	M/ V	S
		1	2	3	4	5
	Confiabilidad					
1	La institución educativa demuestra interés en solucionar algún problema presentado entre padres de familia y docentes.					
2	La atención administrativa en la institución educativa está regida por un horario adecuado.					
3	En la institución educativa se ha cumplido con los plazos administrativos cuando ha realizado un trámite.					
4	En la institución educativa se cuida mucho que los docentes cumplan con el servicio educativo que brindan.					
	Capacidad de respuesta					
5	Frente a un problema ocurrido, el personal de la institución brinda una solución inmediata.					
6	La comunicación de la institución educativa con los padres es oportuna, clara y precisa.					
7	La institución educativa resuelve de manera personal los asuntos solicitados por los padres y madres de familia.					
8	Los trabajadores de la institución educativa están siempre dispuestos en atender a los padres de familia.					
	Seguridad					
9	El trato que recibe el niño(a) es el que usted espera.					
10	La seguridad que brinda la institución educativa es la que desea para su hijo.					
11	El personal de la institución educativa siempre demuestra amabilidad y buen trato.					
12	El personal de la institución educativa demuestra dominio y experiencia para responder sus inquietudes.					
	Empatía					
13	La atención personalizada en la institución educativa lo realiza de manera permanente.					
14	Los horarios de trabajo de la institución educativa han sido elaborados pensando en todos los usuarios.					
15	La institución educativa demuestra preocupación y orienta en la solución de problemas de estudiantes, padres y madres de familia.					
16	El personal de la institución educativa escucha las necesidades de los padres y madres de familia					
	Elementos Tangibles					
17	La infraestructura de la institución educativa está en buenas condiciones.					
18	La institución cuenta con señalizaciones y equipamiento en caso de emergencias.					
19	Los equipos de la institución son modernos y utilizados por los niños y niñas en sus clases					
20	Distribuyen equitativamente los materiales educativos a todas las secciones.					



Anexo 4

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación:

Investigador (a) (es):

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada ".....", cuyo objetivo es..... Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional o programa, de la Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "....."
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de..... minutos y se realizará en el ambiente de de la institución Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JULCA VERA NOEMI TERESA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Liderazgo participativo y satisfacción del servicio educativo en padres de familia de una Institución Educativa Inicial de Lima, 2023", cuyo autor es DIESTRA VALERIO MELANIA DONATA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 22 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JULCA VERA NOEMI TERESA DNI: 18837377 ORCID: 0000-0002-5469-2466	Firmado electrónicamente por: NOJULCAVE el 22- 07-2023 09:33:01

Código documento Trilce: TRI - 0609032