



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las
instituciones educativas privadas del distrito de
Chaclacayo 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de la Educación**

AUTOR:

Br. Carlos Humberto Quintana Chávez

ASESORA:

Dra. Rosa Luz Larrea Serquen

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad del Servicio

LIMA-PERÚ

2019

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: **QUINTANA CHAVEZ, CARLOS HUMBERTO**. Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Administración de la educación*, ha sustentado la tesis titulada:

LIDERAZGO DIRECTIVO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DEL DISTRITO DE CHACLACAYO 2018.

Fecha: 22 de enero de 2019

Hora: 2:45 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Liset Sulay Rodriguez Baca

Firma: 

SECRETARIO: Mg. Adolfo Silva Narvaste

Firma: 

VOCAL: Dra. Rosa Luz Larrea Serquén

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Actualizar antecedentes

- Fundamentar el estadístico

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- levantar las observaciones



Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Dedicatoria

A Dios, porque bendice mi camino en el logro de mis objetivos; a mi madre, quien con su humildad fortalece mi sabiduría; finalmente, a mi familia por su apoyo y comprensión, pues han fortalecido mi actitud y voluntad para lograr mis objetivos.

Agradecimiento

A Dios, por ayudarme a llegar hasta este momento tan importante de mi vida profesional, a mi país por permitirme ser parte de estos grandes cambios sociales, a la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de lograr uno de mis objetivos profesionales más importantes de mi vida, a mi asesora Rosa Luz Larrea Serquen por su paciencia y comprensión en el logro de mi objetivo académico, por último y no menos importante, a mi familia por ser el pilar importante de mi vida.

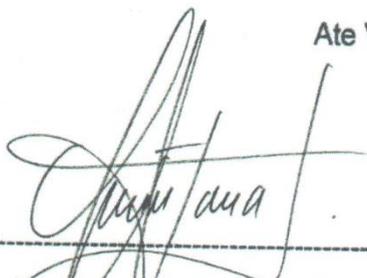
Declaración de autenticidad

Yo, Carlos Humberto Quintana Chávez, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI No 07664116; declaro que el trabajo académico titulado "Liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018".

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. Tengo pleno conocimiento que mi trabajo de investigación puede ser revisado electrónicamente para rastrear plagios.
3. De hallar el empleo de información ajeno sin la adecuada identificación de su origen o autor, me sujeto a las penas del proceder disciplinario.
4. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
5. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Ate Vitarte, diciembre del 2018.



Carlos Humberto Quintana Chávez
DNI No 07664116

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a la reglamentación de grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento la tesis “Liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo 2018”, con la finalidad de determinar la relación del liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo 2018”.

El informe está estructurado en siete capítulos de acuerdo con el formato exigido por la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo. En el capítulo I, se encuentran los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos de la investigación. El capítulo II, corresponde a los criterios metodológicos empleados en la investigación. En el capítulo III, se encuentran los resultados descriptivos e inferenciales. En el capítulo IV, contiene la discusión de resultados. En el capítulo V, contiene las conclusiones y en el capítulo VI, se presentan las recomendaciones respectivas. Así mismo se presentan las referencias y los apéndices que respaldan la investigación.

El informe fue elaborado siguiendo el protocolo de investigación de la Universidad César Vallejo, por lo que se pone a disposición para su análisis y las observaciones que se estimen pertinente.

El autor

Índice

Carátula	i
Dictamen de sustentación de tesis.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	xi
Resumen	xii
Abstract.....	xiii
I Introducción	15
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
1.2.1 Trabajos previos internacionales.	17
1.2.2 Trabajos previos nacionales.	19
1.3 Teorías relacionadas.....	20
1.4 Formulación del problema.....	39
1.4.1 Problema general.	39
1.4.2 Problemas específicos.....	39
1.5 Justificación del estudio	39
1.6 Hipótesis	41
1.6.1 Hipótesis general.....	41
1.6.2 Hipótesis específicas.....	41
1.7 Objetivos.....	42
1.7.1 Objetivos generales.	42

1.7.2	Objetivos específicos.....	42
II	Método	44
2.1	Diseño de investigación	44
2.2	Tipo de investigación.	44
2.3	Variables, Operacionalización.....	46
2.3.1	Definición conceptual.....	46
2.3.2	Definición operacional.	46
2.3.3	Operacionalización de las variables.....	47
2.4	Población y muestra.....	48
2.4.1	Población.....	48
2.4.2	Muestra	49
2.4.3	Muestreo	50
2.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	50
2.5.1	Instrumentos de recolección de datos	51
2.5.2	Validez.....	53
2.5.3	Confiabilidad del instrumento.....	54
2.6	Métodos de análisis de datos	55
2.7	Aspectos éticos.....	57
III	Resultados.....	60
3.1	Resultados descriptivos	60
3.2	Contrastación de hipótesis	69
3.2.1	Hipótesis general.....	69
3.2.2	Hipótesis específicas.....	70
IV	Discusiones	77
V	Conclusiones.....	82
VI	Recomendaciones	85

VII	Referencias	88
	Anexo 1 Artículo científico	92
	Anexo 2 Matriz de consistencia	103
	Anexo 3 Instrumentos	107
	Anexo 4 Validez de instrumentos	114
	Anexo 5 Permiso de la institución educativa	133
	Anexo 6 Base de datos	137
	Anexo 7 Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	145
	Anexo 8 Pantallazo del turnitin.....	147
	Anexo 9 Autorización de publicación de tesis.....	149
	Anexo 10 Autorización de la versión final del trabajo de investigación	151

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz Operacional: Liderazgo Directiva.....	47
Tabla 2. Matriz operacional de la variable satisfacción del cliente.....	48
Tabla 3. Población muestral.....	49
Tabla 4. Distribución de la muestra.....	50
Tabla 5. Muestra de la población para la Investigación.....	50
Tabla 6 Alfa de Cronbach variable 1.....	52
Tabla 7 Alfa de Cronbach variable 2.....	53
Tabla 8. Validez de los instrumentos.....	54
Tabla 9. Escala de valores del grado de confiabilidad.....	55
Tabla 10. Variables de investigación y grado de confiabilidad de sus instrumentos.	55
Tabla 11. Nivel de correlación de acuerdo a valores de coeficientes.....	57
Tabla 12. Resultado de los niveles de la variable Liderazgo Directivo.....	60
Tabla 13. Cuadro de los niveles de la dimensión dirigirse a uno mismo.....	61
Tabla 14 Cuadro de los niveles de la dimensión ofrecer resultados.....	62
Tabla 15. Cuadro representativo de los niveles de la dimensión generar impulso.	63
Tabla 16. Cuadro con los niveles de la dimensión desarrollar y/o cambiar cultura.	64
Tabla 17. Cuadro con los niveles de la dimensión guiar.....	65
Tabla 18. Representación de niveles de la variable 2, satisfacción del cliente.	66
Tabla 19. Descripción, niveles de la dimensión instalación variable 2.....	67
Tabla 20. Representación, niveles de la dimensión personal de variable 2.....	68
Tabla 21. Representación, niveles de la dimensión trámites.....	69
Tabla 22. Correlación entre variables.....	70
Tabla 23. Correlación entre la dimensión dirigirse a uno mismo y la variable 2, satisfacción del cliente.....	71
Tabla 24. Correlación entre la dimensión ofrecer resultados y la variable 2.....	72
Tabla 25. Correlación entre la dimensión generar impulso y la variable 2.....	73
Tabla 26. Correlación entre la dimensión desarrollar y/o cambiar y la variable 2.	74
Tabla 27. Correlación entre la dimensión guiar y variable 2.....	75

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama del diseño correlacional	44
Figura 2. Representación gráfica de variable liderazgo directivo.....	60
Figura 3. Representación de los niveles de la dimensión dirigirse a uno mismo. .	61
Figura 4. Gráfico de los niveles de la dimensión ofrecer resultados.	62
Figura 5. Representación de los niveles de la dimensión generar impulso.....	63
Figura 6. Representación gráfica de los niveles de la dimensión desarrollar y cambiar la cultura.....	64
Figura 7. Representación gráfica, niveles de la dimensión guiar.	65
Figura 8. Representación, niveles de la variable satisfacción del cliente.....	66
Figura 9. Representación gráfica, niveles de la dimensión de Instalación.	67
Figura 10. Representación de los niveles de la dimensión personal.	68
Figura 11. Representación gráfica, niveles de la dimensión trámites.	69

Resumen

La investigación titulada Liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo 2018, de enfoque cuantitativo tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, porque existe suficientes instrumentos como para definir el liderazgo directivo, no siendo basta la información referente a la satisfacción del cliente o que existe poco reporte de investigación del tema, porque los resultados aportaran a los directivos de las instituciones educativas con el fin de brindar un servicio educativo escolar adecuado a las exigencias de la innovación. La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo y el método hipotético deductivo, con un diseño no experimental descriptivo comparativo. Se aplicó como instrumento una encuesta, el cual fue validado por juicio de expertos y se ha determinado su confiabilidad mediante el estadístico el Alpha de Cronbach, del mismo modo se tomó el método de análisis comparativo se realiza con la prueba U de Man de Witney.

El liderazgo directivo se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en las Instituciones Educativas Privadas del distrito de Chaclacayo.

Palabras claves: Educación, liderazgo, calidad de la gestión educativa, innovación.

Abstract

The research entitled Leadership management and customer satisfaction in private educational institutions of the Chaclacayo district 2018, with a quantitative approach, aimed to determine the relationship between the variables in the private educational institutions of the Chaclacayo district, because there are enough instruments to define executive leadership, not enough information about customer satisfaction or that exists little research report on the subject, because the results will contribute to the directors of educational institutions in order to provide a school educational service appropriate to the demands of innovation. The research was conducted under the quantitative approach and the deductive hypothetical method, with a non-experimental comparative descriptive design. A survey was applied as an instrument which was validated by expert judgment and its reliability was determined by means of the Cronbach Alpha statistic, in the same way the method of comparative analysis was carried out with the Man de Witney U test.

Managerial leadership is significantly related to customer satisfaction in the Private Educational Institutions of the Chaclacayo district.

Keywords: Education, leadership, quality of educational management, innovation.

I Introducción

Si hablamos de liderazgo del equipo directivo en las IE. Privadas y su relación con la satisfacción del usuario en todos sus niveles y teniendo en cuenta que la educación forma uno de los pilares en el desarrollo de toda sociedad, entonces es de vital importancia que el directivo oriente su gestión para obtener la calidad organizacional con continua innovación para estar a la altura y satisfacción de quienes reciben el servicio educativo.

Si bien es cierto que la satisfacción del cliente en las IE privadas en sus diversos niveles son controladas por el MINEDU, esto no significa que, dentro del marco jurídico, la eficiencia, calidad y eficacia de servicio están relacionadas con la parte económica, y social más aún en la capacidad que debe tener el directivo de gestionar la IE a través del liderazgo, IE privadas manejadas por personas capacitadas, preparadas en gestión. Por lo tanto, es importante saber hasta qué punto está capacidad de gestión del director puede llevarnos a relacionar con la satisfacción que pueden brindar en todo nivel a sus clientes. Para demostrar si existe o no relación se procederá a desarrollar una estructura de investigación que determinará si la capacidad de liderazgo de un director de una IE privada guarda relación con la satisfacción de sus usuarios.

1.1 Realidad problemática

Los avances tecnológicos son los que generan cambios socioculturales e una sociedad, precisamente estas innovaciones permiten observar que los estudiantes tengan nuevas formas de pensar, costumbres, por tanto, la educación debe ser tratado a la altura y requerimiento que estos exigen. Esta realidad nos hace pensar que las personas que estarán al frente de las organizaciones educativas deben estar preparados porque la formación educativa que recibirán los estudiantes ya es con la aplicación de nuevas tecnologías y una buena administración en todos sus niveles. Un director con capacidad de liderazgo.

La capacidad de liderazgo que ejerce los directores en las IE parte desde su organización a través de una correcta planificación, integración, conducción y control a fin de ofrecer un servicio educativo de primer nivel, mejorando los estándares educativos. Para conseguir estos resultados se requiere que toda la comunidad educativa está comprometida con el líder.

Maxwell (2018), manifiesta la forma de desarrollar una visión, el concepto del valor, la influencia y la motivación que son variables importantes para ser líderes exitosos. El liderazgo faculta condiciones personales para desarrollar y mejorar con actitudes de prudencia, valor, templanza, justicia. El liderazgo ético brinda la credibilidad y el respeto tanto para el líder como para la organización el cual dirige.

Cueto (2016), sostiene que en el mundo todos los gobiernos y empresas exigen una innovación constante, por lo que se espera que todas las escuelas jueguen un rol importante en el cumplimiento de esta necesidad, la educación se caracteriza por identificar, evaluar y enseñar las cualidades que se requieren para la innovación como son, la creatividad, pensamiento crítico y trabajo colaborativo entre otros. La construcción de conocimiento tiene una característica de aprender el pensamiento innovador en la práctica, es decir, no solo en los proyectos especiales, sino también en la aplicación.

Con la mejora de las ideas se fortalece las tareas, actividades, análisis crítico, argumentaciones y construir cosas. Los jóvenes pueden desarrollar proyectos y sus logros contribuyen al cumplimiento de los objetivos cuando se apoyan mutuamente.

Cuando se realizaba esta investigación se observó que las IE privadas ubicadas en el cono este Chaclacayo no eran las adecuadas, especialmente en el trato que se le brindaba al cliente, al usuario, un trato inadecuado y con citas en horarios que le eran muy difíciles para que los padres concurren por cuestiones de trabajo y carga familiar, los gestores administrativos de la IE daban un servicio y orientación deficiente tanto personal como en las redes sociales. A esto se tenía que dar una solución inmediata, de allí las interrogantes: ¿Qué debemos hacer para que el servicio que presta una IE permita que el cliente se sienta satisfecho?: ¿Cómo influye el servicio educativo en la satisfacción del cliente? ¿Cómo relacionamos el liderazgo que ejerce el director de una IE respecto a la satisfacción del clientes o usuario?

Arias (2012), en la estructura servicial, explica cómo comprender los problemas en la satisfacción del cliente como; no saber quiénes son los clientes, no saber qué es lo que considera, como importante del servicio de los clientes, a

los clientes les falta el interés por averiguar sobre tu servicio y tus clientes no tienen interés de identificar tu servicio por medio de las redes sociales, de allí que es importante trabajar con herramientas que me permitan conocer lo que desea el cliente o usuario, tal como las encuestas, cuestionarios, vistas in situ para verificar el servicio brindado y estar atento a las reclamaciones de los clientes a fin de fortalecer las debilidades presentadas.

La importancia de tener estos datos fidedignos nos permitirá mejorar, corregir las molestias e incomodidades que sientes los usuarios por el servicio brindado. Es importante que el usuario insatisfecho se vaya satisfecho, esta actitud debemos transformarla en el día a día demostrando una actitud positiva, proactiva, seguro que el cliente que viene enojado, frustrado verá los cambios en la organización y pasarán a formar el grueso de las filas de clientes satisfechos. En las organizaciones se debe implantar un procedimiento para gestionar las quejas y brindarle solución. En los colegios privados se requiere implantar procedimientos para elevar la calidad del servicio.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Trabajos previos internacionales.

Henríquez (2017), afirma que una educación no es solo transmitir conocimientos tradicionales. La reforma de la educación se encuentra en constante cambio e innovaciones incentivando la inclusión, destacando la convivencia y la participación personal y grupal con la importancia de la autoestima que es muy fundamental para el aprendizaje, estos conceptos participan en el giro del sistema educativo hacia una mirada más amplia del futuro de la calidad en la educación que queremos gozar para nuestros estudiantes. Es importante conocer la identidad nacional y cultural para proyectarnos hacia un futuro valorando su historia. En nuestra investigación conoceremos los enfoques de calidad en la educación y sus perspectivas hacia el futuro brindando una calidad educativa que promueva la satisfacción del cliente quien evaluara el buen servicio que brinda la organización en su conjunto.

Martínez (2014) menciona que el liderazgo que ejerce el director para el buen desempeño del docente nivel primario años 2012 y 2013, llevado a cabo en la Unidad Cúprica y que se encuentra registrada por la Universidad Bolivariana,

tuvo como objetivo investigar si el liderazgo de un director es fundamental en la mejora del nivel profesional del docente de educación primaria, optó por un trabajo investigatorio tipo descriptivo, con una población de 27 profesores del nivel primario, aplicándosele un cuestionario tipo escala de Likert, concluyendo que el 67% de los encuestados afirmaron que las IE deben de tener un directivo con un perfil con las exigencias actuales, como ser líder, empático, emprendedor, con ideas innovadoras y que llegue a todo su personal sin descuidar el aspecto humano, ético y moral. Asimismo, un 74% de los encuestados refieren que los profesores deben acreditar su experiencia laboral como educador, y tener amplio criterio en liderar a su equipo de trabajo dentro del aula o función que le es asignado. Un 93% de los encuestados hicieron hincapié que en las IE donde se observe la falta de las características de un directivo descrito anteriormente, se debe replantear y rediseñar estrategias para atender y dar solución a las necesidades urgentes de la organización, cambiar de roles de acuerdo al perfil del personal administrativo y los que conforman la comunidad educativa venezolana. Es así que Loza (2013), refuerza lo explicado en su trabajo de investigación sobre liderazgo mencionando que se puede conseguir la satisfacción y buen clima en todo el plantel, las ganas de trabajar optimizándolo con el monitoreo, seguimiento y evaluación de resultados y reconociendo al profesor como forma de brindarle una motivación oportuna.

Salas y Lucin (2013), tomó como referencia a la IE “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”, Colombia, para realizar una evaluación sobre la forma cómo es su servicio educativo y que calidad presenta, tuvo como objetivo investigar y determinar si la dirección de la IE ofrecía una buena calidad directriz y ver si la calidad del líder influencia mucho o poco sobre el nivel de los servicios que brindaba la IE. Se obtuvieron muchas aristas para reforzar y plantearon realizar el FODA a fin de erradicar la razón del porqué de la deserción de estudiantes. Su trabajo permitió fortalecer a la IE en mención especialmente en el desarrollo de las competencias educativas. Trabajo tipo cuantitativo, descriptivo y explicativo de corte transversal, muestra 407 estudiantes.

1.2.2 Trabajos previos nacionales.

Nobario (2018), también investigó sobre la satisfacción que sienten los alumnos cuando se le brinda una calidad extraordinaria en el servicio educativo en la Universidad Cayetano Heredia para una formación profesional técnica de mando medio y superior; considerando al estudiante como cliente número uno y era importante que él opine y la organización escucharlo, la importancia de mejorar el servicio de atención es lo que toda organización busca mejorarla.

Díaz (2017), investigó sobre la eficacia en la gestión en el aspecto educativo realizado por el equipo directivo de las IE del estado, nivel secundario, zona urbana de Iquitos, año 2016, dentro del marco del proceso de sus acreditaciones contribuye a comprender la situación real de sus infraestructuras, equipamiento, recursos de aprendizaje, innovación y otros que nos permite conocer el nivel de la calidad de gestión del directivo. El intercambio de experiencias entre directores, el manejo institucional educativo les permite y su plana directriz tomar acciones a corto mediano y largo plazo con la participación comprometedora de toda la comunidad educativa utilizando un adecuado uso de los canales de información, que garantice el buen desarrollo educativo.

Solórzano (2017) en su investigación sobre el papel de líder que debe asumir el director en el ámbito académico, administrativo en la IE José Antonio Encinas perteneciente a la UGEL 06, consideró que el deber de un líder en la gestión administrativa de una organización es suministrar, abrir el camino al diálogo, aperturar y motivar e instaurar el valor de la colaboración con una participación activa de todos sus componentes fomentando la innovación que sus docentes deben inculcar en sus educandos, llevando a la organización educativa a un perfeccionamiento constante. El autor empleó una investigación propiamente descriptiva, de relación entre dos variables, de allí su nombre de correlacional, corte transeccional, muestra probabilística intencionada, basado por el criterio del juicio de los investigadores por ser una población reducida, aplicándose como instrumento la encuesta con preguntas ceñidas al modelo de Likert, concluyendo la investigación que efectivamente existía correlación sustantiva entre el guía, el líder director y la gestión administrativa en la organización.

Asimismo, Alarcón (2013), en su investigación sobre la Gestión en las IE privadas ubicadas en Lima Metropolitana y su calidad educativa año 2011, estableció como objetivo principal, indagar si hay relación entre gestión y calidad educativa. El trabajo ayuda a buscar y establecer similitudes o diferencias lo que es innovar en una IE y la forma cómo le ofreces la calidad educativa, por eso es necesario conocer los fundamentos de calidad del servicio que ofreces. En función a las respuestas que se encuentra se debe realizar un rediseño organizacional a fin de garantizar que la gestión administrativa, académica y directriz este a la altura de las exigencias que el cliente requiere.

Sarmiento (2013), también realizó una investigación en la forma cómo se llevaba a cabo la gestión Pedagógica y la eficiencia de su servicio en la provincia de Huaral, Lima desarrollado en la IE 20402 Virgen de Fátima. Trabajó con la indagación de muestras en materia pedagógica y si este guardaba relación alguna con la calidad de servicio que brindaba la IE materia de su investigación. elaborando un rol de alternativas y propuestas viables que de una u otra forma ayudaba a mejorar las deficiencias encontradas, una de ellas fue la falta de comunicación entre áreas administrativas, por lo que el servicio otorgado al cliente era deficiente. Aporte interesante que debe considerarse en las IE privadas de Chaclacayo, donde la gestión del líder es imprescindible. Muestra de la población 128 participantes, aplicación de encuesta con un diseño correlacional.

1.3 Teorías relacionadas

Bases teóricas de liderazgo directivo.

Liderazgo directivo, son las cualidades que posee el director de una IE para tomar decisiones acertadas para sus seguidores, motivándolos a cumplir, de manera eficaz, las actividades socioeducativas y así lograr metas comunes.

Goleman y Mckee (2017), expresa en una de sus tantas notas escritas como el “líder resonante crea más”, manifiesta que las emociones vienen a ser la clave para estar motivados, ligados y compenetrados con nuestra labor y un líder debe saber manejarlos y transmitirlos a los demás. Los líderes no nacen sino se hacen, bajo esta premisa, los auténtico líderes no se conocen por su talento o alguna otra habilidad, sino por la forma cómo transmite a todo su personal su energía, su inspiración que encierra pasión, entusiasmo, formándose una especie

de estímulo, por lo tanto en la actualidad es fundamental que el líder sepa controlar sus emociones, conocer e identificar el estado emocional de su personal, hablar, ganarse la confianza a fin de reforzar los sentimientos que sumarán para desarrollar la labor académica cotidiana y la satisfacción personal y de los usuarios, eso es hacer resonancia. En otros términos, es estar conectados a la misma frecuencia para entendernos y eso parte desde el líder, todo lo demás no sufrirá efecto para el engrandecimiento de la organización educativa y su calidad de servicio que brindarán.

Según Zea (2015), las características que categorizan a un buen liderazgo directivo son las siguientes: a) Formación. Son mejores en su gestión los directivos que tienen experiencia organizacional y que están actualizados en materia de tecnología de información comunicacional. b) Compromiso. Toda vez que el director haga algo debe realizarlo de manera valerosa, actuando con imparcialidad y siendo eficaz. c) Poder de resolución. Ser positivo, emplear su experiencia para toma de un dictamen determinativo que favorezca a la colectividad. d) Siempre debe mostrar su capacidad de escuchar y enseñar.

Un buen director es competente para conseguir profesionales inteligentes, oír a sus discípulos y trabajar delegando funciones o tareas formando cuadros de líderes que sumen a la institución e) Sentir por él y su entorno, comprender y practicar la empatía, ser humanitario. f) Capacidad de adaptabilidad, es decir en un contexto tan complejo por los momentos que se vive y se encuentra alumnos con nuevas potencialidades, el líder de asumir nuevos retos y aceptarlos, escuchar a su equipo directivo y los demás entes de la comunidad educativa para estar siempre sujetos al cambio.

Gerver (2012) en su libro *cómo crear hoy una escuela para el mañana*, se refiere a un estilo de preparar al educando para el siglo XXI. A través de una experiencia sostiene que en cada escuela se encuentran alumnos y cada uno de ellos es un caso especial, por lo que manifiesta que no existe un modelo único para contrarrestar los nuevos paradigmas educacionales y que estos produzcan efectos en otras escuelas. Experiencia que tomaron y revertieron en una escuela de educación primaria de Grange país de Inglaterra a través de la práctica de principios y adaptaciones personalizadas en cada niño, por lo que la función

primordial del docente era guiarlos y aplicar paulatinamente los principios de valores, sus necesidades primordiales de una forma recreativa acordes a las costumbres de su comunidad.

Ramos y Morales (2012), en cuanto a cómo se gestiona con eficiencia una IE, indica que el director como líder debe tener la capacidad de llegar, convencer y transmitir lo que desea, es decir realizando un trabajo coordinado con el único objetivo de cumplir con las metas trazadas de la institución. El autor hace referencia que gerenciar nos debe llevar a conseguir resultados no como mérito propio sino en equipo y se consigue brindando un clima agradable y posicionarse en el mercado educativo como empresa ante la competencia.

La autoridad educativa debe influir significativamente en el aprendizaje y en las diversas interrelaciones que se dan dentro de la entidad educativa, el ejercicio de un buen liderazgo sirve de afinidad y disposición; por ello, precisa de las competencias profesionales para una mayor seguridad. (Raxuleu, 2014).

Para Vallaes (2010), el liderazgo directivo por su característica social refiere que es el conjunto de actividades que permiten guiar a sus trabajadores y personal en general hacia un determinado horizonte, afianzando el cumplimiento de las expectativas, manteniendo siempre el aprendizaje organizacional, especialmente realizados por medios no coercitivos”.

Respecto al liderazgo directivo, Rosales (2010), señala que es el predominio personal practicada en un contexto, bajo un proceso de comunicación e interrelación entre personas encaminada a través de los distintos medios que permiten un acercamiento a través del uso de las comunicaciones de forma clara y precisa sobre los objetivos planteados. Es importante que todos los que conforman la organización conozcan sobre la visión de la empresa u organización para que con su profesionalismo contribuyan a su logro.

En conclusión, cuando se trata de indagar e investigar a cerca del liderazgo que ejerce el líder director, no es más que una forma o paradigma que utiliza el líder a fin de asumir el liderazgo de una organización, comunicando, informando de forma oportuna a sus trabajadores de sus funciones o roles que deben cumplir, dentro de la organización; es decir el líder ejerce autoridad mediante su liderazgo

por lo que sabrá dirigir, orientar y manejar de la mejor manera y adecuada a todos sus agentes.

Los factores que permiten poseer un buen liderazgo directivo son: mantenerse a la expectativa de todas las primicias que se dan en el contexto educacional, observar la labor de otros líderes pedagógicos e innovar la forma de trabajo toda vez que sea necesario. Del mismo modo, expresar: conocimiento, confianza, integridad, y carisma para inspirar a sus seguidores. Los mejores líderes directivos son aquellos que son visionarios, que son capaces de percibir los contextos favorables para la institución donde laboran antes de que estas se presenten, son ampliamente creativos e innovadores y se muestran susceptibles a realizar cambios cualitativos (Rosales, 2010).

Boyatzis y Mckee (2005), hace un comentario en su artículo sobre crear y la forma de mantener el liderazgo en las organizaciones, mencionando que las prácticas multidisciplinarias deben realizarse no en tiempos cortos sino por décadas, lo que me permite formar y conservar el caudillo o caudillos que seguirán con el liderazgo y una de las formas de conseguirlo es a través de la negociación con las personas de la organización.

Dimensiones o extensiones de un buen liderazgo directivo.

Tomaremos como referencia a Jiménez (2018), las características que debe tener un líder, como ser proactivo, empático, comunicador, asertivo, asumir el compromiso y adaptación al cambio en todo ámbito, etc., también es fundamental que manifieste y dé a conocer sus retos actuales y sugiere llevar a la práctica 5 dimensiones relacionados este punto:

Dirigirse a uno mismo. Hacerse una autoevaluación, ¿qué hago yo por mi empresa? ¿Estoy preparado y capacitado para liderarlo?, porque se han presentado casos que la misma autoridad es el que pone piedras en el camino, su forma de ser, la no comprensión y su poca escucha de sus gestores, por eso es importante su capacitación, su autocontrol, manejo de su estado emocional y tener como principal requisito que el mismo se dé cuenta que puede manejarse, es el llamado “autodirigido”, sino lo logra debe dar un paso al costado por el bien de la empresa.

Ofrecer y Entregar resultados. Procedimiento que se realiza y se da a conocer por los diferentes medios como exposiciones, cuadros estadísticos de los resultados obtenidos por áreas de trabajo de acuerdo a los lineamientos planteados y que deben estar enmarcados dentro de su plan organizacional. La información brindada sirve como fundamento para aprobar lo planteado (hipótesis) a fin de hacerlo no empírico sino científico (Rojas, 2010). El estudio de la información fundamentado debe estar orientado a aprobar la hipótesis. Por el contrario, la aclaración como causa mental sensorial da un significado más general a los referentes empíricos investigados (Rojas, 2010).

Crear y motivar el impulso. Un líder tiene la obligación de crear y motivar a sus trabajadores también a crear su propio impulso, pero en la práctica casi nadie lo hace porque necesitan ver a un líder que ofrezca y transmita confianza, aquel que sabe reconocer a su trabajador y lo estimula. Los impulsos sirven para que cada personal se sienta motivado porque la esencia de rendimiento en un trabajo es tener un buen estado emocional, lo que menciona la escuela europea de la excelencia, año 2015, cuando se refiere a la forma más eficaz de conseguir un cambio en bien de la empresa.

Cambiar la cultura y desarrollarla. Todos los individuos que conforman y cumplen roles dentro de una organización pueden desarrollar sus habilidades personales y ser potencialmente líderes que permitan ser agentes de cambio y transformación de la empresa. No todos van a tener las mismas potencialidades, es allí donde el líder de la empresa debe reorganizar a su personal en puestos donde verdaderamente encuentren y desarrollen sus potencialidades. En tal sentido, la empresa dentro de su rubro de capacitación puede facilitar el crecimiento profesional continuo de sus empleados, (Enric, 2015).

Guiar. Todo líder busca técnicas para mantener siempre motivados a su personal, pero eso no es todo, porque también debe saberlo guiar a fin de encaminarlo hacia el logro de las metas trazadas, encaminarlo significa que solo el colaborador y sin esperar que el líder le diga, debe actuar para cumplir con la visión desde su área con profesionalismo y dedicación. Si bien sabemos que trabajar en equipo puede mejorar los resultados en el trabajo, también genera una competencia individual entre ellos, lo que la empresa u organización anhela es el

crecimiento en sus finanzas, por esta razón el líder debe tener la capacidad de manejar entre su personal que la competencia es importante y los encaminará a pensar en el emprendimiento y la innovación, seguro algunos se retiran para formar sus propias empresas y otros reforzarán a la organización.(Manfredi, 2014).

Teoría General del Liderazgo Directivo

El constante cambio tecnológico ha generado nuevas costumbres sociales, el ser humano ya no es el mismo si comparamos a los años 60 o 70, más aún si comparamos con los nuevos profesionales de los años 2000 a la fecha. Esto nos hace pensar que para ser líder debe conocer y manejar no solo sus habilidades personales y su capacidad de convicción, sino involucrase en temas sociales, la evolución del ser humano y su comportamiento en la organización, de allí que los investigadores como Carlye con su teoría del gran hombre, mencionan que los líderes de los años 20, 50 eran tipo autocrático y a medida que los años avanzaron los líderes optaron por nuevos estilos como ser un líder democrático, de allí la importancia que el líder debe conocer algunos enfoques conocidos como “enfoque de rasgos”; que con el transcurrir de los años pasó a ser enfoque conceptual y posteriormente a situacional. Estos enfoques te permiten conocer más sobre las características de personalidad, el comportamiento dentro del grupo de trabajo y algunas influencias que puede venir de afuera. Por lo tanto, podemos decir que la teoría de del liderazgo directivo refleja las combinaciones de los enfoques de rasgos, conceptual y situacional.

Teoría Sustancial del Liderazgo Directivo

Chiavenato (2006), ve al liderazgo enfocado más al aspecto administrativo, observando más al líder por su comportamiento al momento de ejercer el liderazgo; el autor centra más su teoría sobre liderazgo basándose en las ciencias científicas humanísticas, clasificándolo como sigue:

La base teórica que estudia los atributos del ser humano, se refiere al líder y se respalda con los rasgos físicos que presenta, como la apariencia, estatura, su vitalidad, entre otros; sus rasgos de tipo intelectual como el nivel de su autoestima, grado de adaptabilidad y entusiasmo; sus rasgos sociales que presenta como el manejo y desarrollo de sus habilidades en general, nivel de

inteligencia capacidad y toma de decisiones, cooperación que ofrece. Entonces llegamos a la conclusión que los rasgos personales pueden ser en unos más importantes que otros y va depender del tipo de organización que lidera.

En cambio, la teoría que ve los estilos de liderazgo se preocupa más en conocer la conducta que desarrolla el líder ante sus seguidores, para ello podemos mencionar tres tipos definidos: autoritario, liberal y el estilo democrático, estilos que los líderes con el transcurrir del tiempo han ido cambiando, precisamente por los cambios en las nuevas sociedades generados por los avances tecnológicos y sus distintas formas de comunicación.

Por último, el autor se refiere a las teorías situacionales de liderazgo, considerando que el líder no aplica un modelo único de liderazgo, más bien trata de asumir mayores responsabilidades dentro de la organización con el único propósito de encontrar mejoras en las diversas situaciones que necesite la empresa u organización.

Catell (1950), también definió en su libro sobre la teoría de rasgos, que el líder es la persona que origina, elabora, propicia y motiva a su personal a realizar cambios como la innovación y acompañarlo hasta que el objetivo se cumpla y en una organización el éxito mucho depende del trabajo que realiza el líder.

Señala Bennis (1995), con respecto al líder, que la responsabilidad única y exclusiva para que la persona o el grupo cambie es de él, no basta con cambiarlos sino seguir acompañándolos, guiándolos para cumplir y mejorar el producto; la interacción entre grupos de trabajo es importante, por eso el líder es completo y la organización debe definir al tipo de líder que necesita.

Kotter (1988), define el liderazgo desde una perspectiva gerencial, como una cadena de secuencias, sucesiones o procesos donde se articulan esfuerzos individuales y grupales de forma solidaria que debe manejar el líder con el fin de lograr la meta trazada por la organización empresarial.

Rodríguez (2002), respecto al liderazgo la define como agregados, experiencias que va acumulando en el tiempo ante diversas situaciones presentadas para obtener un valor completo. Por eso es importante que para ser director no basta con dirigir, debe involucrarse en las tareas de los demás,

entender, comprender y valorar los trabajos de su personal, luego proyectarse a fin de construir nuevos cimientos para el mejor rendimiento laboral, son conocidos como valor agregado que va adquiriendo el líder. No todos los líderes aciertan porque pueden ser buenos líderes, pero no buenos directores (p.71).

Según Terry (2001), existe un predominio directo entre el líder y la persona o grupos que imparte, en ese contexto genera una respuesta positiva del grupo que permitirá y facilitará cumplir con las tareas grupales y organizacionales.

Polo (2009), en sus investigaciones realizadas, define al líder tomando como referencia el principio de los tres enfoques mencionados por Chiavenato (2006) lo que le permite cumplir la ruta trazada por el líder en bien de su desarrollo personal y organizacional.

Como se analiza lo dicho por autores e investigadores mediante las teorías y enfoques respecto a la definición de liderazgo, encontramos diversos conceptos, acentuándose más lo mencionado por Chiavenato (2006).

Por otro lado, Hernández (2006), alega que el director al asumir el liderazgo de su organización educativa debe demostrar su capacidad para que su gestión sea dinámica, con trabajos colectivos, fortaleciendo la unión, las buenas relaciones laborales internas y externas, generar y reforzar la autoestima de su personal, comunicación permanente, interés por el trabajo de los demás, coordinación, motivación, etc., principios básicos de un buen líder. Otros autores como Leithwood (2006), McKinsey y Company (2007), mencionan que la definición del liderazgo directivo ha tomado un nuevo giro estableciéndose temas estratégicos a raíz de las políticas de estado a nivel educativo y la definen como un conjunto de acciones desarrollados a través proceso de eficiencia y de mejora de las instituciones educativas. Gonzales (2015), complementa lo dicho por Hernández (2006) y menciona que la eficiencia en la labor del líder refuerza y se compenetra con la calidad del sistema educativo de la institución que lidera.

Santos (2015), respecto a cómo debe ser el líder director cuando en la práctica ejerce el mando, indica que puede ser un gran líder siempre y cuando ejerce una autoridad carismática, puede ser visto como un técnico, porque conoce el manejo de estrategias y recursos educativos, algunos lo verán y percibirán como jefe, porque tiene la capacidad de manejo, control, como la

firmeza de sancionar, así puede ser visto como asesor, un animador porque domina las habilidades comunicativas, etc., son factores esenciales que el director líder debe contar al asumir el liderazgo de la institución educativa.

A lo largo de los años, así como afirma la Agencia Andina (2010), la educación peruana ha sufrido muchos cambios por políticas educativas emanadas por el MINEDU, especialmente en la forma de los aprendizajes de los alumnos, la capacitación de profesores, hoy plasmados en la ley N° 29944, también incorpora e involucra a la empresa privada y la sociedad en el sistema educativo. De todo lo mencionado ahora nos enfocamos en un tipo de director con capacidad de liderazgo pedagógico y administrativo, dos pilares que deben ser liderados por el director y están contemplados en la ley correspondiente al Desempeño directivo (p.14).

Liderazgo.

Definiciones.

Robinson (2009), nombra que: "el líder en educación es quien influye en otras personas con el fin que nuestros estudiantes tengan buenos resultados. Así es como el liderazgo educativo logra agrupar a todos los agentes escolares y los compromete a ser participe en el proyecto de mejora de la institución (PEME), para hacer que el objetivo de los alumnos sea aprender y no solamente quedarse allí sino tramitar, direccionar su gestión hacia la captación de los recursos tanto humanos como financieros porque ambos van de la mano. Humanos que necesitan capacitaciones y estas se consiguen financiando partidas.

Ángulo y Silíceo (2001), más bien señala que cada líder posee muchas cualidades referentes a la actitud que muestra, como su poder de convicción, sabiduría, el coraje de enfrentarse ante una adversidad y persuadir, generosidad; otras conductas que inspiran al seguidor, como la confianza , la motivación que impulsa, pasión, mostrar credibilidad, transmitir esperanza y fe, como también tener la capacidad de interrelacionarse a través de una comunicación clara, saber escuchar y por último si existe un conflicto , tener la capacidad de negociación.

Asimismo, Rojas y Gaspar (2006), afirman que ser líder es tener la habilidad, destreza, el arte de guiar a las personas pensantes.

Hellinger (2005), lo precisa como el desarrollo de ideas que se da a través de un proceso donde se pone de manifiesto el conocimiento de la visión con valores de sus ideales, influenciando a otras personas en su propio comportamiento, especialmente en la toma de decisiones difíciles.

Comentando sobre el liderazgo, Jones y George (2006), afirma que es una suma de influencias a través de un proceso que nos permite motivar y lograr los objetivos institucionales, además de influir en los grupos sociales, utilizando el proceso de comunicación para gobernar.

Chiavenato (2002), indica que ser líder es como proceso elemental de cada institución, para tener un impacto en la vida de las personas, proponiendo teorías que luego serán puestas en práctica institucional.

Elementos del liderazgo.

Davis y Newstrom (2006), señala que hay dos elementos comunes en las definiciones: Relación entre las personas y los seguidores que aceptan esta relación.

Alvarado (1996), el liderazgo involucra la relación de cuatro nociones básicas: Conocer los objetivos a donde queremos llegar, la forma y estilo de llegar, los seguidores o simpatizantes y el poder, es decir cómo voy a influir a través del poder hacia los demás sin dañar ni herir a mis seguidores. En otras palabras, el objetivo es relevante para toda actividad institucional. Un segundo elemento es el estilo, la demostración de comportamientos y actitudes para realizar el poder. Del mismo modo, el liderazgo de la adhesión de los miembros de la empresa, y los empleados forman el último elemento. Y finalmente, el poder que es una de la forma de gobernar con capacidad y atribuciones a los seguidores.

Bases del poder en el liderazgo.

Chiavenato (2002) argumenta que el poder se basa en la autoridad, el poder es la influencia de una persona sobre otras, en una institución, el poder es controlar las acciones y decisiones de los empleados, así se opongan.

Maxwell (2007) argumenta que las bases se encuentran en los niveles, que en orden son: influencia de la posición (por la posición), influencia del permiso

(por la aprobación del personal), influencia de la producción (por los resultados), influencia del desarrollo (por engrandecimiento) y por la personalidad (entendimiento y apreciación).

Jones y George (2006) manifiesta que hay poderes: legítimo, recompensado, coercitivo, experto y de referencia. El poder legítimo de ser la autoridad, el poder de recompensar con incentivos, el poder coercitivo de sancionar, el poder experto en el nivel de conocimiento y habilidades, y el poder referido proviene de la habilidad y respeto.

Teoría sobre liderazgo de Likert.

Likert (1968) sostiene cuatro sistemas administrativos, los cuales los diferenció teniendo como autoritario - piadoso, participativo y proponentor, el autoritario – sancionador.

El rol del líder en la administración del cambio.

El ser líder es consecuencia de conocer la formación trascendencia destrucción de una cultura con el objeto de fabricar otra nueva mejor que la anterior, se vio que existen personas que nunca abandonan el barco, y se quedan por la calidad del líder que tienen al frente, y confían en él por sus estrategias, sus cambios incorporados encaminados al éxito. El manejo ideológico que mantiene el líder, es muy nutrido en campos axiológicos y conocimientos de una organización. Alcanzar excelentes resultados dentro de una empresa, no es al azar o bendición divina, tiene que depender de las decisiones que asumen los líderes y así ejercer dominio estructural dentro de su organización, vigilando constantemente sobre los componentes estructurales de la misma, identificando las amenazas o debilidad e implantando las normas correctivas para todos los casos. El ser líder incluye de tres fases esenciales como son:

- El cambio dentro del sistema institucional.
- Establecer una neo visión institucional.
- Institucionalizar ese cambio y perdure hasta cambiar por otro cometido.

El líder establece el éxito o fracaso, ya que es su responsabilidad de establecer nuevas estrategias que con lleven a mejorar las amenazas, y lo

realizará por el dominio formativo, manejo de enfoque, participación flexiva, significado de cumplimiento de tareas, las estrategias que todo líder lo trabaja es llegar a cambiar la organización y adaptarlo al logro de los objetivos, sólo así garantizará la efectividad en ventas de los productos y satisfacer a sus empleados y a los clientes, es el logro de un buen líder (Marquini, 2002).

La creatividad del líder transformacional.

EL líder involucra en su formación, persuadir, encaminar y ordenar a la estructura empresarial de su organización, quienes siguen al líder ya que creen que es la solución del cambio oportuno, en el momento determinado y el tiempo determinado. El líder transformacional sustentado por James MacGregor, enmarcados por las características como tener una visión descomunal inherente a su personalidad, con elevada moral que cause impacto en sus subalternos creando en ellos el respeto y confianza al líder. Estas características son:

Estimulación intelectual: capacidad estratégica en beneficio de la organización.

Bases teóricas que sustentan la satisfacción del cliente.

Goodman, Broetzmann y Adamson, cuando se referían a la Satisfacción del Cliente, ya en 1992 decían que era como el período donde las expectativas del cliente se reflejaban en sus necesidades y tenían que ser cumplido con creces inclusive se podría exceder a sus requerimientos solo por verlos satisfechos, éstos últimos se convierten potencialmente clientes y los que van a “recomendar” a otros que tal o cual empresa es completa, por eso hay empresas donde sus productos están en el mercado muy posicionados y por muchos años vigentes extendiéndole sus ventas; encontramos entonces a un nuevo tipo de cliente, los llamados leales, los que recomendarán creciendo la cadena del marketing, Prieto (2014, p. 143)

Herman Bustos (2012), opina que los estudiantes y todos los que de una u otros forma solicitan servicios de una organización educativa son considerados clientes, con las innovaciones, la competencia en el mercado educativo para la captación de clientes, ahora incorporan dentro de la gestión una oficina especial y única para servicios de atención de cualquier índole relacionado con lo que

ofrece la institución, otros hasta las 24 horas del día, esto ayuda y facilita que los estudiantes tengan todas las facilidades para satisfacer sus necesidades, de tal manera que el éxito viene cuando la organización educativa se plantee y la plana directiva y su líder estén convencidos que los servicios que brindan deben cubrir y superar las expectativas que ofrecen, a esto se les conoce como oferta educativa. Hacer hincapié que el autor se desempeña como Director de Marketing Educativo.

En consecuencia, lo dicho por Bustos refleja la necesidad de implantar una política dentro de la institución donde no solamente la oficina en mención velará y cuidará la imagen del colegio, sino todos los que forman parte de ella; es la forma donde el estudiante siente que sus derechos estudiantiles están totalmente satisfechos y conllevará que sean leales y amen a su colegio. También encontramos en ellos, como clientes satisfechos una estrategia más para utilizarlo dentro del plan de marketing de la institución y posicionarse como líderes en el campo educativo, tecnología moderna que permite un aprendizaje eficiente y motivador.

Álvarez y Vernaza (2013), respecto al tema sobre satisfacción del cliente, opinan que tanto clientes como la organización que los cobija deben tener estrecha relación para que se sientan a gusto con los servicios que reciben, lo cual nos permite en un momento identificar los aspectos que aún faltan potenciar a fin de analizar y determinar estrategias que permitan mejorar el servicio a prestar.

Alves y Raposo (2004), más bien abre la posibilidad y plantea medir a través de mecanismos confiables qué le satisface al estudiante, de tal manera que nos permita conocer lo que desea de la institución, es ingresar y saber su realidad, nos permitirá comparar nuestros servicios con los que brindan otras entidades, la competencia, mejorarlos y perdurar en el tiempo.

Según Garduño y Flores (1999), la satisfacción de sus usuarios del nivel universitario, San Marcos, toma como punto de partida la opinión del cliente, y en la mayoría de las veces manifiesta que deben existir cambios sustanciales en su institución desde la capacitación constante de sus profesores, interés por el licenciamiento y/o validación de sus programas y planes de estudio, mejoramiento

de la calidad en toda la extensión de la palabra tanto interno como externamente, de tal forma que no solamente se encuentre la satisfacción del alumno sino también del docente.

Las instituciones dedicadas a la educación compiten día a día en un mercado que se encuentra con innumerables colegios tanto públicos como privados, éstos últimos han crecido considerablemente, esta problemática de captación de clientes hace que inviertan fuertes sumas de dinero en mejora de su infraestructura, equipamiento, calidad de sus docentes, (e.g. Martensen, 2000; Alves y Raposo, 2007), y sobre todo tener al frente a un director líder con manejo pedagógico y administrativo, así lo afirma Oddone y Perera, 2004. La finalidad en todas las IE privadas como públicas y con las nuevas políticas implantadas por el MINEDU, llevan a la satisfacción del cliente – alumno.

Si vemos el panorama mundial, las IE privadas utilizan modelos para obtener una gestión exitosa tanto en lo académico como en lo administrativo, aportes realizados por Philip B., Crosby, W., Edward Deming que apostaron por el llamado TQM, es decir por implantar el Total Quality Management, incluir a las IE privadas como negocio, por ello es que muchos ven a los colegios privados con centros educativos que de lucro, pero se conforman porque le dan el bienestar que desean sus hijos, se sienten satisfechos y pagan por ello.

Contribuyen en reforzar los principios que las instituciones deben tomar en cuenta sobre satisfacción del cliente, Jiménez, Terriquez y Robles (2011), quienes consideran realizar y enumerar en orden de importancia los factores que la organización ve para mejorar y los conlleve a satisfacer al cliente, factores que pueden realizarse mediante un instrumento de medición como encuestas o cuestionarios, lo cual nos permitirá obtener algunos indicadores.

Carlzon (2004), empresario dedicado a las aerolíneas y en una entrevista concedida a Moments of Truth, manifestó: “Se ha constituido la empresa como una organización exclusivamente para satisfacer al cliente, quienes serán nuestros únicos activos de clientes satisfechos”, por lo tanto, el capital real de una empresa es el cliente.

En todos los casos, los investigadores han coincidido en señalar que todos los esfuerzos que la organización debe realizar para satisfacer al cliente es

conversar con ellos o aplicar alguna estrategia para recoger su opinión del servicio que se brinda, caso contrario estaríamos perdiendo valor crediticio, entendiendo que el cliente es nuestra garantía para vender mi producto, y posicionarme en el mercado. El manejo de un nivel de comunicación es de su importancia no solamente con el cliente-usuario, sino con todos los gestores que trabajan en la organización personas que forman la organización, el trato debe ser tan igual que el cliente externo.

Vavra (2003), en su investigación realizada sobre la satisfacción del cliente, considera que el “cliente encuentra dicha satisfacción en respuesta a su estado emocional, es decir cuando el producto o servicio que se brinda le hace sentir bien, le cubre las expectativas y recomienda el producto de la organización” (p.45).m, además le abre el deseo de comprar sin necesidad de buscar otras opciones de organización, es importante manejar las teres “B” bueno bonito y barato. Así también Hayes (2000), manifiesta que hay que escuchar los pedidos del cliente porque es exigentes lo que permite en buena forma mejorar la calidad de nuestros productos o la calidad del servicio que se presta. Drake (2009), corrobora lo dicho por investigadores anteriores y opina que, a nivel de servicio del cliente, deben pasar diversos procesos relacionados entre sí y fijando a un segmento del mercado, donde el cliente vea calidad del producto, caso contrario no se verá reflejado los objetivos que la empresa se propuso.

Cohen (2009), también señala que el servicio que se brinda al cliente o usuario debe ser del mismo trato tanto para los clientes externos como internos. Llámese clientes internos a los mismos operadores que trabajan o son colaboradores en la empresa y requieren por ejemplo información de otra área; la respuesta debe ser inmediata y con buen trato, sin distinción de ninguna naturaleza, todo debe fluir, es el ritmo de trabajo para que la empresa pueda producir al máximo y sobre todo con la satisfacción de los trabajadores y de los clientes.

Gabín (2004) también hace énfasis y lo denota como “saciar” la necesidad del usuario de una forma oportuna y, adecuada y moderada, de tal manera que el objetivo es que el cliente vea a la organización de una forma antes de solicitar su

servicio y al culminar el servicio lo vea de un modo positivo, es decir, la diferencia entre el antes y después es el plus que le va a llevar a la satisfacción.

La satisfacción mencionada por el autor, denota que el servicio brindado ha sido de calidad desde su ingreso al establecimiento hasta su salida, el trato amable y cordial juega un papel importante para la captación y aceptación del cliente.

Satisfacción del cliente y sus dimensiones.

Palacios (2009), según modelo sobre las dimensiones que se percibe en cuestión de calidad y servicios que ofrece una entidad educativa, a ésta puede dársele un grado de valoración en el servicio que presta, y se hace mención a:

Instalaciones

Deben considerarse sobre todo lo que refuerza la imagen y presentación, por ejemplo, en la infraestructura: como limpieza, lugares de accesibilidad, la conservación, la comodidad y sobre todo la seguridad que hoy se necesita como prioridad uno. Limpieza en toda la organización sin excepción alguna y si hay algo que podemos darle más importancia son a los servicios higiénicos porque juega un rol importante en la salud de los clientes. En cuando al acceso, esta debe cumplir los estándares que la institución marca y se debe trabajar con defensa civil, muy aparte de garantizar laboralmente a sus trabajadores y al alumnado. Enseñar los principios básicos sobre valores como cuidar la infraestructura, mobiliarios del plantel, no dañando ni pintando paredes, cuidando el agua mediante un buen uso de los mismos, si hay plantas no romperlos, más bien regarlos, etc. Uno de los puntos actuales y más resaltante es la seguridad tanto en sus instalaciones como en sus exteriores a fin de brindar protección a sus clientes, indagar antes de realizar las matrículas si el colegio está reconocido y activo; sus convenios sobre todo con compañías que ofrecen salud por accidentes ocurridos dentro del plantel y otros que el cliente crea necesario tomar. Por último, la comodidad, la gran mayoría de padres de familia sobre todo de IE particulares ven sin el colegio tiene buenas carpetas, oficinas con atención de primera, limpios, páginas web, calidad de profesionales que cuenta entre otros.

Personal

En este rubro se considera los siguientes aspectos como la simpatía, es decir que la persona quien atiende debe manejar su equilibrio emocional y mostrarse con un estado de ánimo al tope y que también le permita observar el estado de ánimo de la persona que se acerca, escucharlo y brindarle una atención calmada que permita apoyarlo, debe fluir más lo raciocinio y no lo que ordena el corazón.

Otro aspecto es el profesionalismo que denota capacidad, postura, conducta, permite brindar el grado de confiabilidad al cliente a través de la gestión y demostración de las habilidades que suman a la organización. La motivación que le permite entregar todo de sí en bien de la empresa, sobre todo cuando debe tomar una decisión, estas deben ser considerando algunas virtudes personales como el esfuerzo, persistencia. No olvidarse que la motivación es constante y mucho influye el líder. La forma de comunicación también es un aspecto a tomar en cuenta, ante un cliente hay que darle la respuesta adecuada de acuerdo a su requerimiento, la idea es brindarle la confianza en el menor tiempo posible a fin que el cliente empiece a conversar y no olvidar que sus palabras, sus opiniones son esenciales para la organización, culminar con éxito el diálogo, sabremos con certeza que hemos ganado un cliente.

Trámites

Muy importante este aspecto y hay que considerar a los horarios, se sugiere que estos vayan en función de las características del negocio, lo que se quiere es brindarle un tiempo adecuado para que el usuario pueda concurrir al establecimiento, en otras palabras, que se adecue a sus necesidades. No olvidar que el líder debe establecer un tipo de personal que se adecue al horario establecido. La agilidad que se debe tener y compromete a todo el personal, las áreas no deben demorar en entregar un producto, por ejemplo, manejo de destrezas en desplazarse, tomar una decisión de reacción adecuada y rápida. (Jiménez 2018). Esta acción es la más importante porque para brindar un servicio el facilitador, el vendedor o el que va a prestar el servicio de forma personal o a través de los servicios solicitados por las redes sociales, por eso se le compara a la agilidad como oro, debido a que todos los quieren. Por último, la comodidad, un aspecto que el líder debe conocer y llevarlo a la práctica, el cliente se sentirá satisfecho si el jefe lo recibe, le hace sentir importante, escucharle para servirle de

lo mejor, muchas empresas pierden clientes cuando los gestores equivocan su rol, piensan que, siguiéndolos, que hoy es como un acoso, van a tratar de convencerlos, eso no más bien los ahuyentan, la empresa irá en desmedro.

Teorías de satisfacción al cliente

Kotler, P., (1996), menciona que el estado emocional del individuo es en buena cuenta la transmisión que nos permite ver su satisfacción cuando le es brindado un servicio o adquisición de un producto; de hecho, ha colmado sus expectativas. Es importante que la organización sepa que el cliente no solo percibe el producto o servicio que se le ha brindado, observa su calidad y las compara con otras experiencias ha tenido con otras empresas, es importante evaluarlas y reforzar las estrategias que deben manejar los colaboradores y llegar más allá de sus expectativas, a esto se le conoce como la complacencia del cliente (p.40).

Se pueden considerar tres rubros básicos para satisfacer al usuario:

- a. Rendimiento que percibe, corresponde directamente al colaborador, su forma cómo se presenta y brinda el servicio o el producto, de tal manera que el cliente se vaya conforme con el servicio o producto que le fue ofrecido; por eso este rubro es importantísimo porque es el cliente quien califica a través de su percepción, estado anímico, pero no al colaborador sino califica a la empresa.
- b. Las esperanzas que tiene el cliente, porque toman en cuenta lo que la empresa le promete, le ofrece, sus beneficios que pueden conseguir, descuentos, etc.,
- c. Experiencias acumuladas con los servicios o productos adquiridos en otras organizaciones, vale decir que son las opiniones, comentarios del entorno del cliente, que puede calificar o descalificar a la empresa.

Cuando ya se obtuvo el producto o servicio de una empresa, aún el cliente puede sentir:

- Insatisfacción: Lo que no debe darse, porque el cliente ya no regresará y comentará a su entorno, nos descalifica.
- Satisfacción: Llena sus expectativas, el cliente regresará por el producto o servicio recibido por la empresa.
- Complacencia: Es lo mejor que la empresa ha realizado con el cliente,

rebasó sus expectativas de satisfacción.

Vavra (2003), considerando que la economía mundial es más competitiva, plantea una fórmula que permite medir la satisfacción del cliente:

Rendimiento percibido – expectativas = Nivel de satisfacción de los competidores, de allí que hoy en día las empresas que cumplen con ciertos requisitos de confiabilidad, la buena práctica, calidad de sus productos, etc., son acreedores a la llamada certificación ISO, que es una norma que tiene que ver con la calidad que brinda la empresa orientada al usuario o consumidor, así tenemos a ISO 9001 que premia la gestión de calidad de la organización pensando en el cliente.

Investigadores sobre el tema de calidad y satisfacción, como Valerie A. Zeithaml y & Mary Jo Bitner (2002), encuentran una diferencia básica entre estos términos, porque ven a la satisfacción como algo más completo y complejo, ven calidad del producto, sus precios, la forma cómo fue atendido y la forma de cómo usted dio el servicio bueno o malo, nos referimos a la calidad de servicio, va más con el grado de confiabilidad, empatía y se espera más la capacidad de respuesta del cliente ante la empresa.

Satisfacción al cliente

Existen muchos autores e investigadores que trataron encontrar una definición adecuada a la satisfacción del cliente como Kotler y Armstrong (2014), Hoffman y Bateson (2012), y definen como la percepción que se tiene del producto que se va a comprar y que cubrirá sus expectativas. Se dijo que es importante la apreciación del cliente sobre el trato, el producto o el servicio que se le va a dar, es crucial para que éste pueda regresar a adquirir un producto o también no hacerlo con la desventaja que no hará la publicidad porque sus necesidades no fueron satisfechas. O la empresa crece o simplemente cae, entonces es importante considerar la percepción del cliente, y para asegurar al cliente hay que entrenar a todo el personal de la empresa con todo lo relacionado a satisfacciones que el cliente puede recibir.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general.

¿Qué relación existe entre el liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo 2018?

1.4.2 Problemas específicos.

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la dimensión de dirigirse a uno mismo con la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo 2018?

Problema específico 2

¿Qué relación existe en la dimensión de ofrecer resultados con la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo 2018?

Problema específico 3

¿Qué relación existe en la dimensión de generar impulso con la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo 2018?

Problema específico 4

¿Qué relación existe en la dimensión de desarrollar y/o cambiar la cultura con la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo 2018?

Problema específico 5

¿Qué relación existe en la dimensión de guiar con la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo 2018?

1.5 Justificación del estudio

Para el desarrollo de este trabajo de investigación, se ha considerado como base fundamental conceptos teóricos de autores e investigadores internacionales como nacionales referente a las dos variables como es el liderazgo directivo y la satisfacción del cliente, considerando que en la actualidad y bajo una sociedad moderna donde la tecnología impera y las nuevas costumbres llegan a las instituciones educativas a través de los alumnos, que cada día son más exigentes, entonces es importante que el equipo directivo, el líder, de la organización este a la altura de los requerimientos de esta sociedad, promoviendo

no el trabajo individual sino colectivo, el desarrollo y planificación para tener un clima laboral donde los entes que la conforman se sientan satisfechos y si hablamos de educación, entonces los alumnos como clientes potenciales deben conseguir la satisfacción total, de allí la importancia de encontrar en esta investigación si existe una relación entre el líder director y la gestión que realiza con la satisfacción del cliente.

Se justifica porque nos va a permitir recopilar información de las dos variables materia de estudio que se dan en las IEP ubicadas en Chaclacayo a fin de concretizarlas y llevarlas a la práctica, contribuyendo en la mejora de los mismos, sobre todo en la calidad educativa.

Ahora, su importancia tiene una relevancia significativa porque los resultados que vamos a obtener servirán para que los directivos de las IEP de Chaclacayo consideren las estadísticas encontradas y den un giro en sus estrategias directrices que conlleven siempre a brindar un servicio educativo integral, de calidad y acordes a las necesidades de la sociedad.

Justificación teórica.

El desarrollo integral de este trabajo se justifica porque al investigar ambas variables sobre las bases teóricas enumeradas en el trabajo, no es suficiente para conocer la real situación de las IEP mencionadas, aún mucho menos si desconocemos que existe una estadística definida donde determine que las dos variables tienen relación; en tal sentido tomaremos como base de estudio las diferentes teorías indicadas y contrastarlas con los obtenidos que nos permita encontrar alternativas de solución si así se requiera o en todo caso para contribuir científicamente en el mejoramiento de la gestión de los directivos en las IEP de Chaclacayo a fin de conseguir la satisfacción total del usuario.

Justificación práctica

Se justifica porque finalizada la investigación tendremos una visión clara de los hechos concernientes a las dos variables presentados en las IEP de Chaclacayo; en otras palabras, conoceremos la verdadera realidad problemática o quizás no y que pueda presentarse entre el líder director y su equipo directivo con relación a la satisfacción del usuario o alumno que hace uso del servicio.

Justificación metodológica.

Todos los medios a emplearse para esta investigación no son pura coincidencia, porque son procesos a seguir para conseguir resultados que favorezcan la investigación de las dos variables: Liderazgo directivo y satisfacción del cliente dentro de las IEP del distrito de Chaclacayo, 2018. Estos medios a emplearse son confiables porque antes de su aplicación serán revisados por expertos en la materia, comúnmente conocidos como juicio de expertos.

Justificación pedagógica

Se justifica porque es una investigación relacionada directamente con temas educativos donde los directores como líderes de las IE deben llenar y colmar las expectativas de sus clientes; expectativas que fortalezcan los aprendizajes, las innovaciones en este mundo cambiante y encamine a la organización a su reconocimiento por la sociedad porque dentro de esta sociedad están nuestros clientes y ellos esperan resultados satisfactorios, entonces diremos que hemos cumplido con la satisfacción del cliente al brindarle un servicio de calidad que ha rebasado lo que esperaban.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general.

El liderazgo directivo se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo.

1.6.2 Hipótesis específicas.

Existe relación significativa entre la dimensión de dirigirse a uno mismo con la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo.

Existe relación significativa entre la dimensión de ofrecer resultados con la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo.

Existe relación significativa en la dimensión de generar impulso con la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo.

Existe relación significativa entre la dimensión de desarrollar y/o cambiar la cultura con la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo.

Existe relación significativa entre la dimensión de guiar con la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivos generales.

Determinar la relación entre el liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo.

1.7.2 Objetivos específicos.

Determinar la relación entre la dimensión de dirigirse a uno mismo con la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo.

Determinar la relación entre la dimensión de ofrecer resultados con la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo.

Determinar la relación entre generar impulso con la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo.

Determinar la relación entre la dimensión de desarrollar y/o cambiar la cultura con la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo.

Determinar la relación entre la dimensión de guiar con la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo.

II Método

2.1 Diseño de investigación

Es un proceso sistemático que se realiza con el fin lograr y alcanzar resultados que me permiten demostrar una hipótesis, convirtiéndose el diseño en un tipo no experimental de corte transeccional y correlacional.

2.2 Tipo de investigación.

Es básica, puesto que la investigación que nos permitió recabar información no necesariamente conlleva a aplicarlos y según Sánchez & Reyes, (2015), una investigación permite dar respuesta a un problema o problemas, por lo que dentro del su proceso de desarrollo se debe describir, orientar, predecir o contradecir una realidad. Esto significa que durante el proceso debemos basarnos de teorías y principios a fin de demostrar científicamente lo planteado en la hipótesis.

Cuando definimos a la investigación y mencionamos que es de tipo correlacional; Hernández, Fernández y Baptista (2016), mencionan que el propósito es conocer si las variables de estudio guardan relación entre sí en un nivel, categoría, concepto bajo un contexto específico (p.98).

Decimos que es investigación básica porque trata de conseguir mediante la recolección de datos una idea pura que permita ahondar más lo que ya sabemos y del lugar donde se realiza la investigación que me permite reforzar o no la hipótesis planteada. A continuación, se observa el modelo del diseño correlacional:

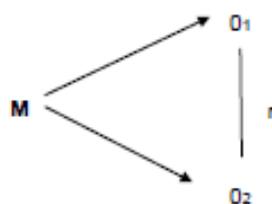


Figura 1. Diagrama del diseño correlacional

Donde:

M = Usuarios

O1 = Liderazgo directivo

O2 = Satisfacción el cliente

r = Relación de variables

La investigación tuvo como muestra a profesores y PPF que a través de sus hijos que están en las diferentes IEP de Chacabuco, son los clientes y a ellos se les hizo la encuesta a fin de tener información fidedigna sobre el servicio educativo que se les brinda, posteriormente se procesaron las informaciones obtenidas, para realizar los cuadros estadísticos respectivos de las dos variables materia de investigación, empleando el método hipotético y según Bernal (2010), solo se aplica si la investigación tiene característica cuantitativa que después de un proceso obtendremos las conclusiones que nos permitirá decir si las variables planteadas guardan relación o no.

Además, debemos aclarar porque se dice que la investigación es transversal, simplemente porque el instrumento a aplicar se da en una comunidad y en un tiempo definido. ¿Qué nos entregará el instrumento?, una respuesta rápida certera, real de lo que el investigador busca, también es bueno validar la observación, pero por única vez. Esta muestra obtenida permitirá encuadrarnos para dar respuesta a la hipótesis planteada, es decir pasaremos desde la contratación de las teorías, método empírico, analítico y otras que permiten fundamentar lo planteado.

Línea de investigación: Gestión de la calidad de servicio

Método

Presenta un enfoque cuantitativo, y es respaldado por Hernández, Fernández y Baptista (2010), quien afirma: “nos llevará a obtener resultados durante el proceso de la investigación, válidos, confiables y van a responder a objetivos planteados inicialmente” (p.4), entonces en esta investigación debemos respetar el debido proceso.

Asimismo, la metodología empleada tiene un enfoque deductivo, la observación me permitió tener un diagnóstico básico y a través de las preguntas que reflejan lo observado se plantea las hipótesis respectivas. Este enfoque se asocia mucho en una investigación cuantitativa, porque va de lo general a lo particular. En otras palabras, desde un contexto mundial, latinoamericano, regional y local.

2.3 Variables, Operacionalización.

Igualmente consideramos la definición de variable expresado por Hernández, Fernández y Baptista (2010, como una “cualidad medible mediante sus dimensiones” (p.105) y cuando se dice que es medible ésta toma un valor de mucho significado cuando relacionará científicamente las variables de estudio.

2.3.1 Definición conceptual

Variable 1: Liderazgo directivo

Estilo o formas que asume un líder poniendo claro a su personal o grupo de trabajo sobre sus planes y las acciones que va a tomar en mediano y largo plazo. Y si nos encaminamos y dirigimos esta definición para una organización educativa, el líder directivo se le relaciona mucho con las tareas de cambio y todo lo que sumará para el cambio de la institución, a esto se le conoce como liderazgo efectivo (Anderson, 2010).

Variable 2: Satisfacción del cliente

No es más que el grado del estado anímico del individuo cuando se encuentra frente a un producto o servicio, la forma como lo percibe sumado a la forma de atención que le brindará la persona de la institución, es la satisfacción que consigue el cliente cuando colmó sus expectativas, de allí que Pérez y Gardey (2011), refuerza esta definición indicando que también es un “nivel de conformidad que muestra el cliente cuando adquiere un producto o servicio”.

Lo mencionado por el autor, nos hace pensar que cada empresa debe renovar sus estrategias de captación del cliente, la competencia es dura y esta estrategia es mantener siempre satisfecho al cliente.

2.3.2 Definición operacional.

Variable 1: Liderazgo directivo

Tiene 05 dimensiones: Dirigirse a uno mismo, ofrecer resultados, generar impulso, guiar y cambiar la cultura o desarrollar.

Variable 2: Satisfacción del cliente

Cuenta con 03 dimensiones: Instalaciones, personal y trámite.

2.3.3 Operacionalización de las variables.

Se observa las dimensiones de cada variable, cada uno con sus indicadores, número de ítems o preguntas por dimensión, escala de valores y sus niveles y rangos respectivos.

Tabla 1.

Matriz Operacional: Liderazgo Directiva.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Nivel y rango
Dirigirse uno mismo	Autonomía	1-10	(1) Desacuerdo	Alto (184-250)
	Asertividad			
	Sufrimiento			
	Valerse			
Ofrecer resultados	Capacidad	11-20	(2) En desacuerdo	Medio (117-183)
	Volumen/venta			
	Cartera/cliente			
Generar impulso	Nuevos/clientes	21 - 30	(3) Indeciso	
	Crecimiento			
	Eficacia/equidad			
Desarrollar cultura	Excelencia/entorno	31-40	(4) Acuerdo	
	Sostenibilidad/fuente			
	Personalidad/análisis logro/integración			
	Comunicación			
Guiar	Ejemplo/disposición		(5) Muy de acuerdo	
	Motivación/consecución			
	Empatizar/tolerar			
	Auto reflexionar			
	Autenticidad			

Fuente: Adecuado de Anderson (2010)

Tabla 2.

Matriz operacional de la variable satisfacción del cliente.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Nivel y rango
Instalaciones	Limpieza	1 – 7	(1) (En desacuerdo)	Alto (79 – 105)
	Accesibilidad			
	Conservación			
Personal	Seguridad	8-15	(2) (Relativamente de acuerdo)	Medio (50 – 78)
	Confort			
	Simpatía			
	Profesionalidad			
Trámite	Motivación	16 -21	(3) (De acuerdo)	Bajo (21 – 49)
	Comunicación		(4) (Muy de acuerdo)	
	Horarios			
	Agilidad			
	Comodidad			

Fuente: Adaptado de Pérez y Gardey (2011).

2.4 Población y muestra

2.4.1 Población

Entiéndase como población, y según Hernández, Fernández y Batista (2010), a un conglomerado de temas que tienen y nos llevan a obtener un determinado fin con características específicas (p.4); o al conjunto de personas materia de estudio y de las cuales el investigador trata probar algo (Suarez, 2011).

Las IEP de la jurisdicción de Chaclacayo que son materia de estudio, se encuentran rodeados de entidades públicas como privadas, con negocios informales y tiendas por departamentos; están al servicio del cliente sus servicios educativos hace 50 0 60 años.

Para la investigación se ha considerado a 164 personas como población de estudio y se muestra a continuación:

Tabla 3.

Población muestral.

Centros educativos	N° Docentes	Padres de familia	Porcentaje
I.E.P. Los Ángeles de Chaclacayo	16	48	39.1%
I.E.P. Winnetka Chaclacayo	19	39	35.3%
I.E.P. Virgen de Chapi de Chaclacayo	14	28	25.6%
Total	49	115	100.00%

Fuente: Docentes y PPF de las IEP distrito de Chaclacayo 2018.

Elaboración: Propia.

Las tres instituciones educativas privadas (IEP) con 164 participantes entre profesores y PPF serán mi población que ingresarán a la investigación a través de los instrumentos correspondientes.

2.4.2 Muestra

Cuando hablamos de muestra lo relacionamos con el muestreo probable, es decir es el resultado que se obtiene y con características idénticas cuando se aplica los instrumentos a una población a ser investigada (Valderrama 2013). En este caso fue para 164 participantes como población total de estudio. Ahora, la Muestra fue aplicada a 128 participantes y se consigue mediante la fórmula:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra (128).

Z = 1.96 con nivel de confianza = 95%.

p = Proporción del éxito, si no se conoce p= 0.5 y q = 0.5.

q = 1 – p

E = Margen de error de muestra permitido: 0.05

N = Población (164).

Tabla 4.

Distribución de la muestra.

Centros educativos	N° Docentes	C. Afijacion	Porcentaje
I.E.P. Los Ángeles de Chaclacayo	64	64/164 = 0,39	52
I.E.P. Winnetka Chaclacayo	58	58/164 = 0,35	46
I.E.P. Virgen de Chapi de Chaclacayo	42	42/164 = 0,26	30
Total	164	1,00	128

Fuente: Docentes y PP. FF de las IEP, Chaclacayo 2018.

Elaboración: propia.

Tabla 5.

Muestra de la población para la Investigación.

Instituciones educativas	N° Docentes	Padres de familia	Total
I.E.P. Los Ángeles de Chaclacayo	10	42	52
I.E.P. Winnetka Chaclacayo	13	33	46
I.E.P. Virgen de Chapi de Chaclacayo	08	22	30
Total	31	97	128

Fuente: Muestra de docentes y PP. FF de las IEP, Chaclacayo 2018.

Elaboración: propia.

2.4.3 Muestreo

Se aplicó el muestreo probabilístico a una población constituida por 128 participantes, y según Munch & Ángeles (2012), cada elemento es una probabilidad que es parte de la muestra y se consigue después de aplicar la fórmula anterior (p.100).

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Los instrumentos sirven para buscar información de los participantes que forman parte de la población de estudio sobre las dos variables materia de investigación. Esta información puede ser obtenida mediante encuestas o cuestionarios, y según Arias (2012), la información puede obtenerse de manera escrita o a través del uso de la web.

Los cuestionarios se aplican al grupo de personas seleccionadas por la muestra quienes desarrollarán las preguntas sin que el encuestador participe o tenga injerencia en ellos.

2.5.1 Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que va a medir una variable a través de una escala diseñada estadísticamente hablando y su clasificación se fija de acuerdo a la naturaleza de la información a obtener, asignando un peso a las preguntas de las dimensiones de las variables a investigar.

A continuación, se muestran la ficha técnica N° 1 y N° 2 relacionados a las dos variables de estudio:

Ficha técnica N. ° 1

Instrumento : Cuestionario sobre liderazgo directivo.

Autor : Carlos Humberto Quintana Chávez.

Año : 2018

Objetivo : Establecer el grado de liderazgo directivo.

Duración : 20 minutos.

Usuarios : Docentes y Padres de familia de las IEP, Chaclacayo.

Estructura : Contiene 50 ítems tipo elección múltiple, cada uno con cinco opciones de respuestas considerando el modelo y escala de Likert: totalmente de acuerdo o se cumple (5), casi siempre o está de acuerdo (4), está de acuerdo, pero también está en desacuerdo o a veces se cumple (3) está en desacuerdo o casi nunca se cumple (2), está totalmente en desacuerdo y nunca se cumple (1).

Cada dimensión de las 5 mencionadas tienen sus ítems: (a) dirigirse a uno mismo (10), (b) Ofrecer resultados (10), (c) Generar impulso (10), (d) desarrollar o cambiar la cultura (10), (e) guiar (10).

Validación: Corregido y aprobado a través de un minucioso trabajo realizado a los 50 ítems, por tres expertos en la materia

Confiabilidad: El grado de confiabilidad se sustenta una vez que se realizó la prueba aplicado a 10 profesores y 10 padres de familia y demostrado con la

fórmula del Alfa de Cronbach donde estadísticamente nos dio un resultado alto en (0,948) de grado de consistencia.

Tabla 6

Alfa de Cronbach variable 1

Alfa de Cronbach para variable 1	
K	10
Suma de varianza	34.39
VT	234.32
Sección 1	1.111
Sección 2	0.853
Absoluto S2	0.853
Alfa de Cronbach	0.948

Fuente: Alfa de Cronbach aplicado a docentes y PP. FF de las IEP, Chaclacayo 2018.

Elaboración: propia.

Baremo: Liderazgo directivo

Alto : (184-250)

Medio : (117-183)

Bajo : (50-116)

Ficha técnica N. ° 2

Instrumento : Cuestionario sobre satisfacción del cliente.

Autor : Carlos Humberto Quintana Chávez.

Año : 2018.

Objetivo : Establecer el grado de satisfacción del cliente.

Duración : 20 minutos

Usuarios : Docentes y PPF de la IEP, Chaclacayo.

Estructura : Constituido por 21 ítems, tres dimensiones, cada uno con cuatro respuestas de opción múltiple tipo Likert: Muy de acuerdo (4), de acuerdo (3), relativamente de acuerdo (2) en desacuerdo (1). Preguntas por dimensión: (a) Instalaciones (7), (b); personal (8); (c) trámites (6).

Validación: Fue validado a través del juicio de tres expertos en la materia.

Confiabilidad: El instrumento es consistente, porque se empleó la fórmula estadística del Alfa de Cronbach aplicado a diez docentes y diez padres de familia de otras instituciones teniendo como resultado (0.872).

Tabla 7

Alfa de Cronbach variable 2

Método de alfa de Cronbach para la variable 2	
K	10
Suma de varianza	15.78
VT	73.38
Sección 1	1.111
Sección 2	0.785
Absoluto S2	0.78
Alfa de Cronbach	0.872

Fuente: Alfa de Cronbach aplicado a docentes y PP. FF de las IEP, Chaclacayo 2018.

Elaboración: propia

Baremo: Satisfacción del cliente

Alto : (79-105)

Medio : (50-78)

Bajo : (21-49)

2.5.2 Validez

Los cuestionarios aplicados para recolección de información para ambas variables de estudio fueron analizados y su contenido sometidos a autenticidad por la técnica del juicio de expertos quienes evaluaron la relevancia, persistencia y claridad del instrumento; y Hernández *et al.* (2014), menciona que un instrumento es válido cuando el nivel de consistencia de la herramienta aplicada mide eficientemente y logra obtener resultados que el investigador desea de cada variable de estudio.

Tabla 8.

Validez de los instrumentos

Experto	Especialidad	Aspectos de la validación
Dr. Candela Valencia, Ludwig	Docencia Universitaria	Pertinencia
Mg. Valiente Agreda, Laura del Pilar	Planificación de proyectos	Relevancia
Dra. Mendoza Retamozo, Noemí	Gestión Educativa – Gestión pública	Claridad

Fuente: Elaboración: propia.

2.5.3 Confiabilidad del instrumento

El grado de confiabilidad se obtiene una vez que el investigador aplicó la prueba o evaluación piloto y posteriormente sometidas a la rigurosidad de la prueba estadística del Alfa de Cronbach. Ahora un instrumento es confiable si solo si al aplicarse varias veces se obtienen los mismos resultados o similares, y según Hernández *et al.*, (2014), la fiabilidad ideal tiene un valor de 1 y su índice de consistencia puede ir en un rango entre 0 y 1. Posteriormente la información obtenida pasó a ser tabuladas en cuadros en Excel para ser procesados con el software SPSS Vs. 24.

La fórmula aplicada:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

α : Valor del grado de confiabilidad del instrumento, expresado en %.

S_i^2 : Suma de las varianzas por cada ítem.

S_t^2 : Varianza total de filas (puntaje total de los jueces).

K : Representa al número de preguntas o ítems.

Tabla donde se muestra la escala de valores del grado de confiabilidad y donde se demuestra que nuestras variables son consistentes:

Tabla 9.

Escala de valores del grado de confiabilidad

Escala	Valor
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.50 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.90 a 1

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10.

Variables de investigación y grado de confiabilidad de sus instrumentos.

N°	Instrumentos	Estadístico de fiabilidad	N° de Elementos
1	Liderazgo directivo	0.948	10
2	satisfacción del cliente	0.872	10

Fuente: Prueba piloto aplicado a docentes y PP.FF. de las IE Privadas, Chaclacayo 2018.

Elaboración: propia.

Analizando los resultados, observamos que un 0,948 está en el rango de alta confiabilidad, mientras que, para la otra variable, 0,872 representa fuerte confiabilidad, por lo que los instrumentos a utilizar nos darán una fiabilidad única en la obtención de información para esta investigación.

2.6 Métodos de análisis de datos

Para el análisis y su procesamiento final de la información obtenida se utilizó el software SPSS vs. 24 en español, quien nos permitió encontrar los datos que permitirán demostrar la hipótesis y objetivos planteados en esta investigación.

Análisis descriptivo

Se refiere a realizar un análisis bien detallado de los datos obtenidos, tal como lo afirma Hernández, Fernández y Baptista (2014). A estos datos se le asigna un valor o puntuación asignadas para las variables materia de estudio (p. 282).

Durante el análisis tipo descriptivo se calculó a través del SPSS Vs. 24 los niveles de frecuencia y porcentaje de cada variable con sus dimensiones respectivas los cuales se observan en los gráficos y tablas respectivamente.

Análisis inferencial

Las hipótesis planteadas fueron contrastadas empleando la fórmula del (rho) de Spearman, que permitió calcular el coeficiente de correlación de las variables. Es un método estadístico no paramétrico que pretende examinar la asociación de dos variables cuantitativas, por lo tanto, nos permitirá saber si hay relación lineal significativa o no entre variables. Spearman nos dirá si al término del análisis y el reporte de resultados al estilo APA en cualquiera de sus formas menciona el valor de la prueba estadística rechazando o aceptando la hipótesis.

La fórmula de Spearman empleada fue:

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencia entre los rangos ($X - Y$)

n = N° de datos

Tabla 11.

Nivel de correlación de acuerdo a valores de coeficientes

Coeficiente	Tipo	Interpretación
De -0.91 a -1		Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90		Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Negativa / relación inversa	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40		Correlación baja
De 0 a -0.20		Correlación nula
De 0 a 0.20		Correlación nula
De 0.21 a 0.40		Correlación baja
De 0.41 a 0.70		Correlación moderada
De 0.71 a 0.90		Correlación alta
De 0.91 a 1		Correlación muy alta

Fuente: Adaptado a Bisquerra (2004).

2.7 Aspectos éticos

Se han considerado todos los aspectos relacionados con la ética y moral que toda investigación requiere.

En primer lugar, todo el proceso desde la aplicación del cuestionario a los participantes, el investigador le hizo hincapié del por qué y para qué del desarrollo del cuestionario, que todo es voluntario donde se le solicitaba sus respuestas de forma honesta porque permitirán obtener información relevante, transparente, fidedigna que permitirán al investigador obtener reforzar y dar respuesta a sus interrogantes planteados en su investigación. Además, se le indicó que todas sus respuestas iban a guardar absoluta reserva y una vez vaciado los datos, se incineraba. En tal sentido, hablamos de:

- a) Principio de autonomía, porque el participante sabía que su información beneficiaría a futuro a su institución.
- b) El principio de la no mala intención, porque el participante sabía que su información no le perjudicaría en nada, es decir ningún problema personal ni institucional.
- c) Principio del beneficio, porque desde un inicio la Institución educativa fue

comunicada y con su consentimiento y aprobación se aplicó el instrumento, y al término de la investigación se le entregaría la información obtenida para que refuercen la gestión e innovación educativa.

- d) El principio de la justicia, porque tanto el participante como la institución tenían conocimiento de la reserva de las informaciones, por tanto, se tuvo cuidado con el grado de privacidad, anonimato que permitió tener el grado de confiabilidad hasta culminar con la investigación.

III Resultados

3.1 Resultados descriptivos

Tabla 12.

Resultado de los niveles de la variable Liderazgo Directivo

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Alto	116	90,6
Medio	12	9,4
Total	128	100,0

Fuente: Encuesta a Docentes y PP. FF en las IEP, Chaclacayo 2018.

Elaboración: Propia.

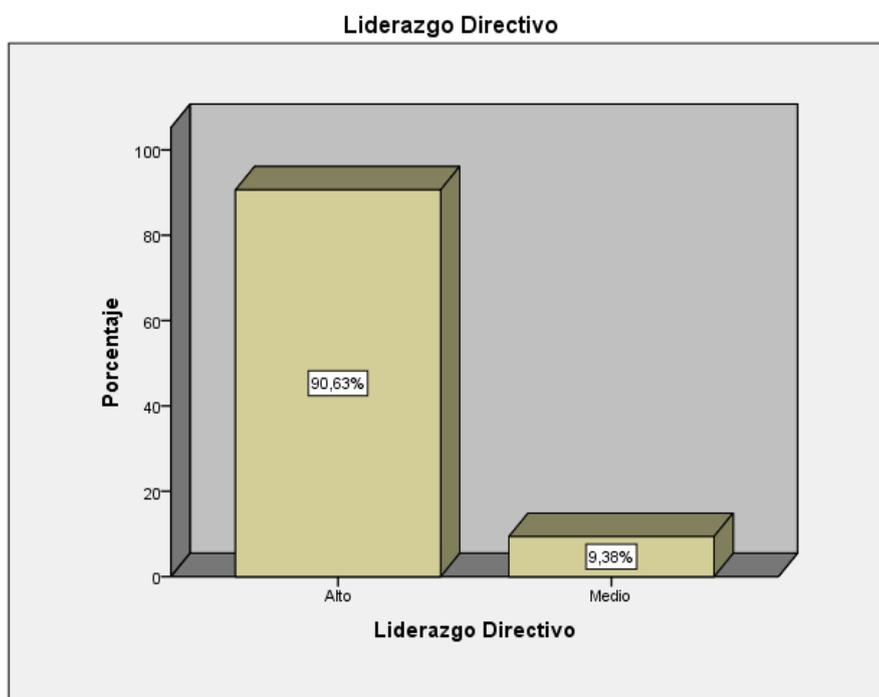


Figura 2. Representación gráfica de variable liderazgo directivo.

Analizando la tabla 12, figura 2, evidenciamos que el 90,63% de profesores y PP.FF. de las IEP mencionados en este trabajo de investigación consideran que el liderazgo directivo se encuentra en un nivel alto, mientras que un 9,38% percibieron que esta variable se encuentra en un nivel medio, por lo que se acentúa más el liderazgo del director en las IEP investigadas ubicadas en Chaclacayo 2018.

Tabla 13.

Cuadro de los niveles de la dimensión dirigirse a uno mismo.

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Alto	116	90,6
Medio	12	9,4
Total	128	100,0

Fuente: Encuesta a Docentes y PP. FF en las IEP, Chaclacayo 2018.

Elaboración: Propia.

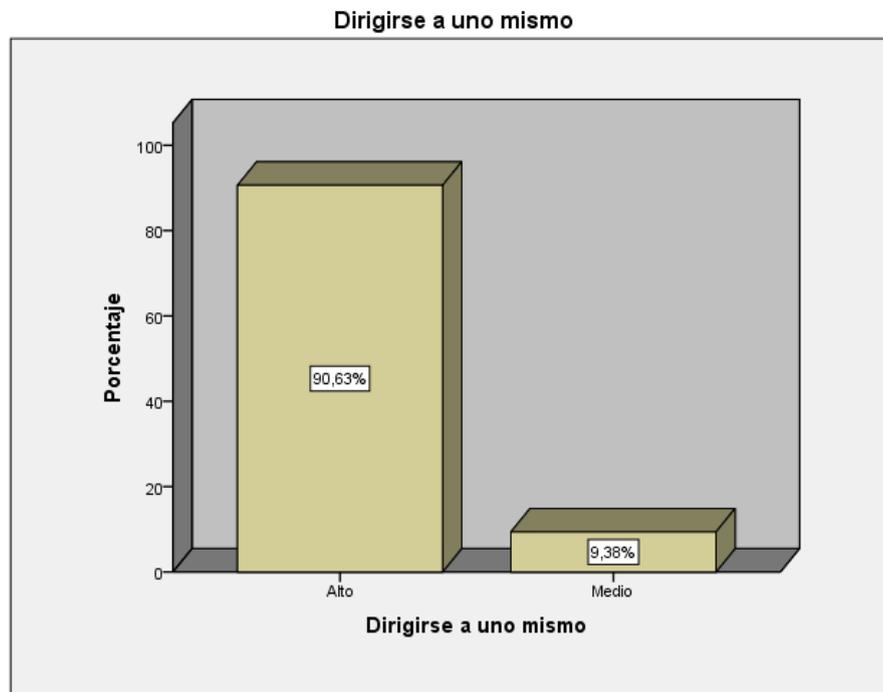


Figura 3. Representación de los niveles de la dimensión dirigirse a uno mismo.

La tabla 13, figura 3; nos demuestra que el liderazgo directivo en relación a la dimensión dirigirse a uno mismo tiene un 90.63% que representa un alto porcentaje de elección de profesores y PP. FF de las IEP en estudio; el 9.38% indica un nivel medio respecto a al nivel de liderazgo respecto a dirigirse a uno mismo.

Tabla 14

Cuadro de los niveles de la dimensión ofrecer resultados.

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Alto	116	90,6
Medio	12	9,4
Total	128	100,0

Fuente: Encuesta a Docentes y PP. FF en las IEP, Chaclacayo 2018.

Elaboración: Propia.

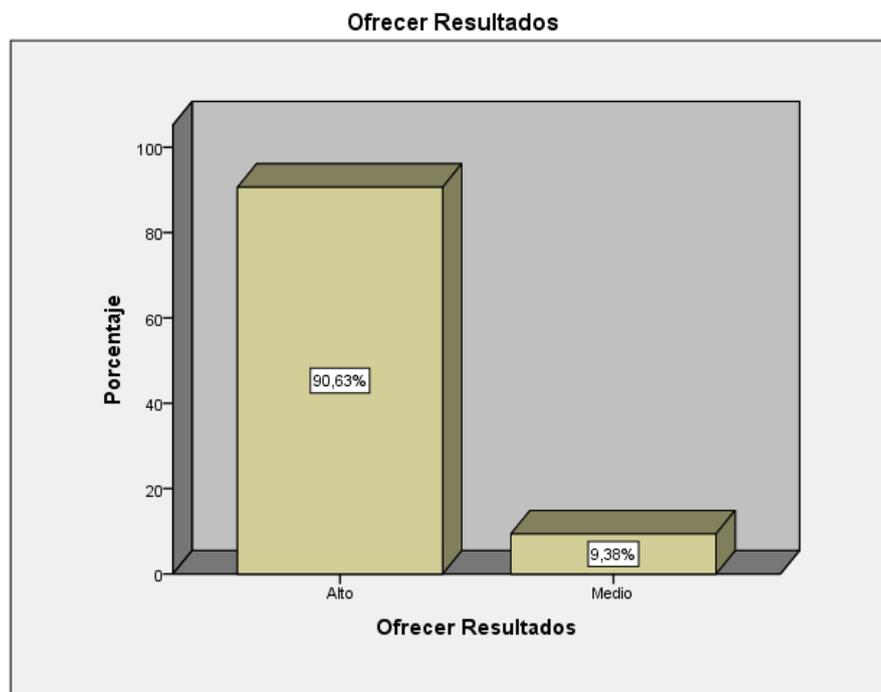


Figura 4. Gráfico de los niveles de la dimensión ofrecer resultados.

Observando los resultados del cuestionario aplicado respecto a la variable 1 y la dimensión de ofrecer resultados, la tabla 14, figura 4, indica que el 90.63% aprueba con nivel alto esta relación, asimismo un 9.38% de los encuestados lo ven como un nivel medio, por lo tanto, es importante tener esta relación de la variable con la dimensión especificada.

Tabla 15.

Cuadro representativo de los niveles de la dimensión generar impulso.

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Alto	116	90,6
Medio	12	9,4
Total	128	100,0

Fuente: Encuesta a Docentes y PP. FF en las IEP, Chaclacayo 2018.

Elaboración: Propia.

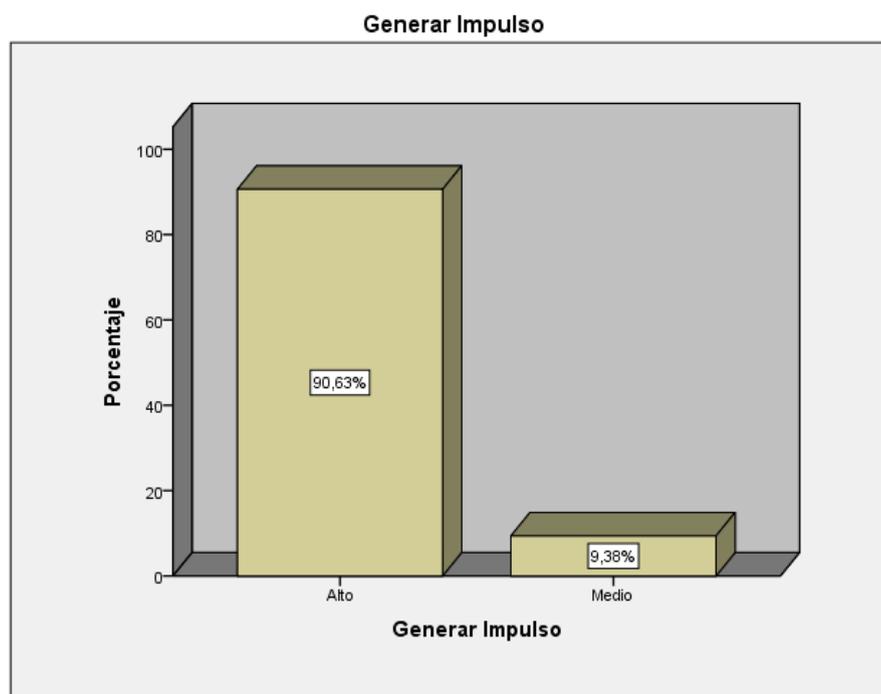


Figura 5. Representación de los niveles de la dimensión generar impulso.

En la tabla 15, figura 5 observamos que un 90,63% de los encuestados de las IE privadas de Chaclacayo 2018 percibieron que hay relación alta entre la variable 1 con su dimensión de generar impulso; en cambio un 9.36% de encuestados lo percibieron que se encuentran en un nivel medio, por lo que generar impulso es importante y se relaciona mucho con las gestiones de los directores de las IEP investigadas.

Tabla 16.

Cuadro con los niveles de la dimensión desarrollar y/o cambiar cultura.

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Alto	116	90,6
Medio	12	9,4
Total	128	100,0

Fuente: Encuesta a Docentes y PP. FF en las IEP, Chaclacayo 2018.

Elaboración: Propia.

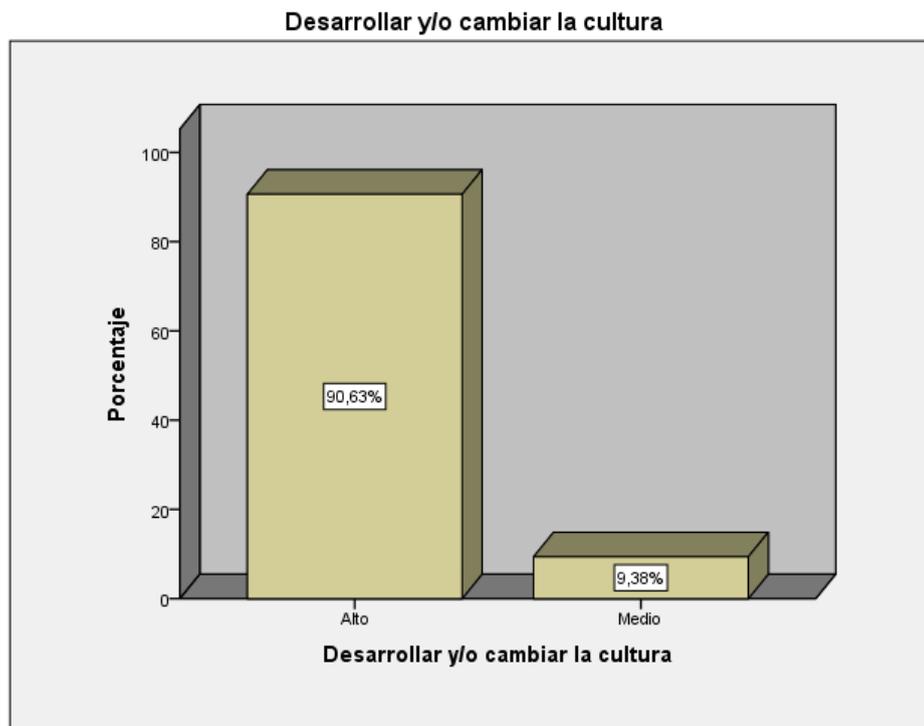


Figura 6. Representación gráfica de los niveles de la dimensión desarrollar y cambiar la cultura.

La tabla 16, figura 6 demuestra la percepción de los encuestados de las IE Privadas de Chaclacayo con un 90.63% significando una relación alta entre la variable 1 y la dimensión especificada, mientras que un 9,38% señalaron que existe la variable de liderazgo se encuentra en un nivel medio respecto a su dimensión descrita en esta tabla.

Tabla 17.

Cuadro con los niveles de la dimensión guiar.

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Alto	116	90,6
Medio	12	9,4
Total	128	100,0

Fuente: Encuesta a Docentes y PP. FF en las IEP, Chaclacayo 2018.

Elaboración: Propia.

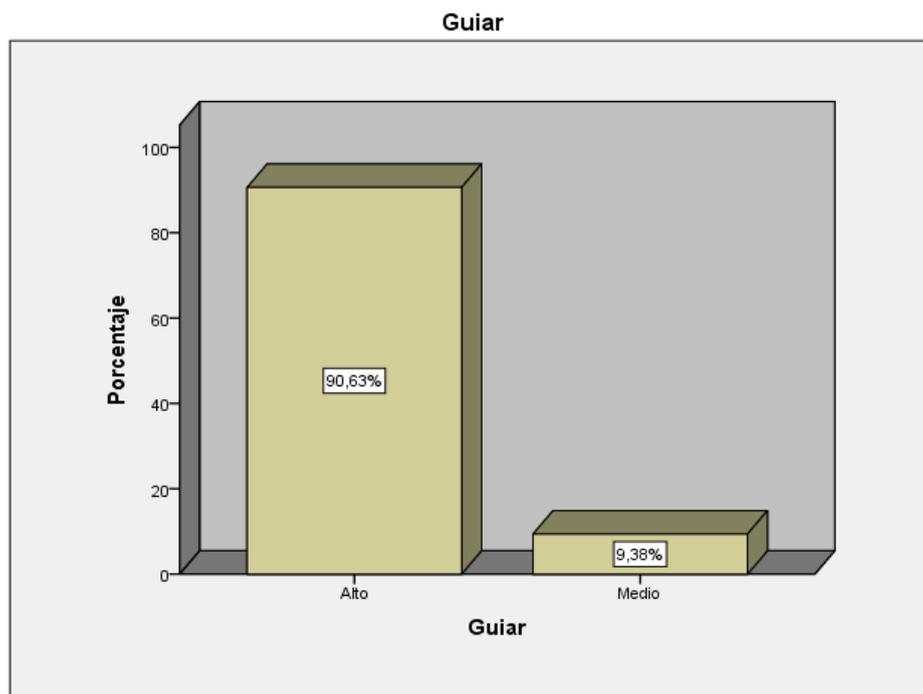


Figura 7. Representación gráfica, niveles de la dimensión guiar.

Observando la tabla 17, figura 7, los encuestados de la IEP de Chaclacayo 2018, percibieron en un 90,63% que la variable 1 guarda estrecha relación con su dimensión guiar, mientras que el 9,38% percibieron que entre la variable sujeto de estudio y su dimensión se encuentran en un nivel medio, lo que significa que es muy importante considerar la mencionada dimensión respecto al liderazgo que debe realizar el equipo directivo.

Tabla 18.

Representación de niveles de la variable 2, satisfacción del cliente.

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Alto	82	64,1
Medio	46	35,9
Total	128	100,0

Fuente: Encuesta a Docentes y PP. FF en las IEP, Chaclacayo 2018.
Elaboración: Propia.



Figura 8. Representación, niveles de la variable satisfacción del cliente.

Analizando la tabla 18, figura 8, los participantes en la encuesta de las IEP de Chaclacayo 2018, percibieron que el grado de satisfacción del cliente es alto con un 64,06%; mientras que los mismos encuestados percibieron que la satisfacción del cliente dado por las IEP en estudio indica un 35,94%, que lo ubica en un nivel medio.

Tabla 19.

Descripción, niveles de la dimensión instalación variable 2.

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Alto	62	48,4
Medio	66	51,6
Total	128	100,0

Fuente: Encuesta a Docentes y PP. FF en las IEP, Chaclacayo 2018.

Elaboración: propia.

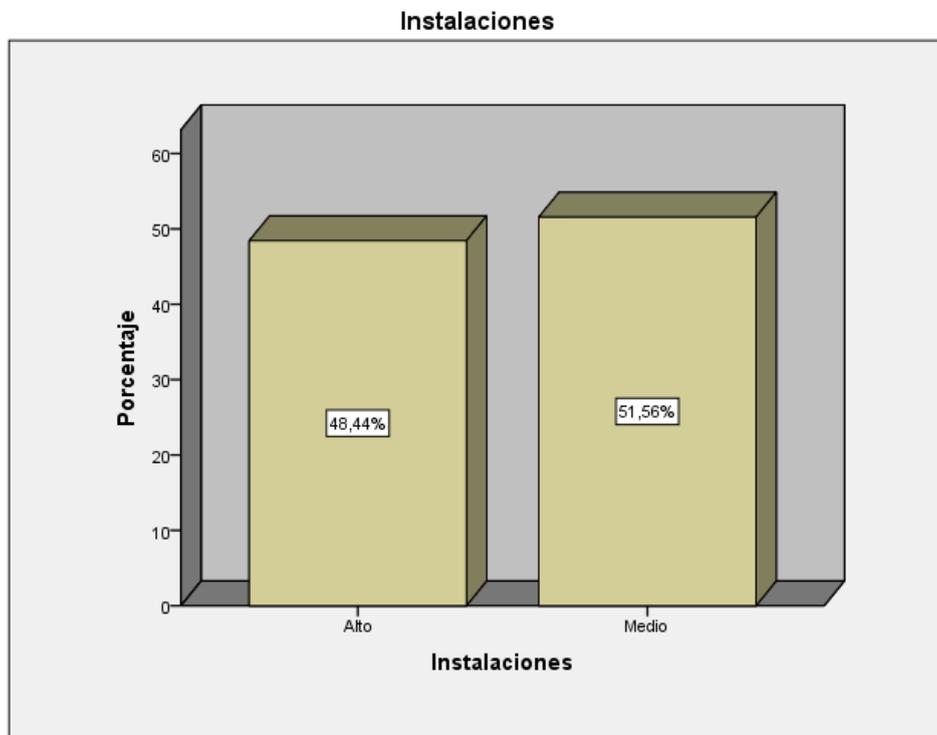


Figura 9. Representación gráfica, niveles de la dimensión de Instalación.

La tabla 19, figura 9, nos demuestra que los encuestados percibieron que existe relación media en un 51.56% entre la variable 2 materia de estudio respecto a la dimensión de instalaciones, mientras que un 48.44% lo percibieron en nivel alto, por lo que entre la variable 2 y la dimensión de instalación hay que mejorar para que del nivel medio pase a nivel alto.

Tabla 20.

Representación, niveles de la dimensión personal de variable 2.

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Alto	105	82,0
Medio	23	18,0
Total	128	100,0

Fuente: Encuesta a Docentes y PP. FF en las IEP, Chaclacayo 2018.

Elaboración: Propia.

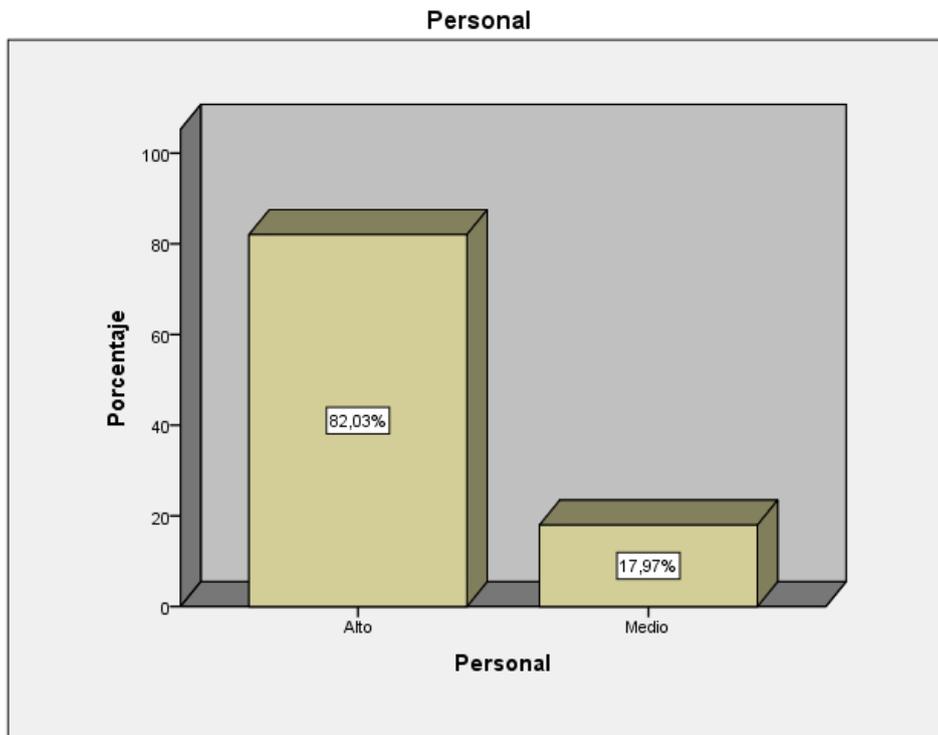


Figura 10. Representación de los niveles de la dimensión personal.

Observamos en la tabla 20, figura 10 que los encuestados percibieron el grado de satisfacción del cliente en un nivel alto con porcentaje del 82.03% en relación a la dimensión personal; mientras que 17.97% de los encuestados pertenecientes a las IE privadas de Chaclacayo lo percibieron en un nivel medio con un 17.97%, por lo tanto, es importante reforzar o mantener esta dimensión respecto a la variable en mención.

Tabla 21.

Representación, niveles de la dimensión trámites.

Niveles	Frecuencia	Porcentajes
Alto	128	100,0

Fuente: Encuesta a Docentes y PP. FF en las IEP, Chaclacayo 2018

Elaboración: Propia.

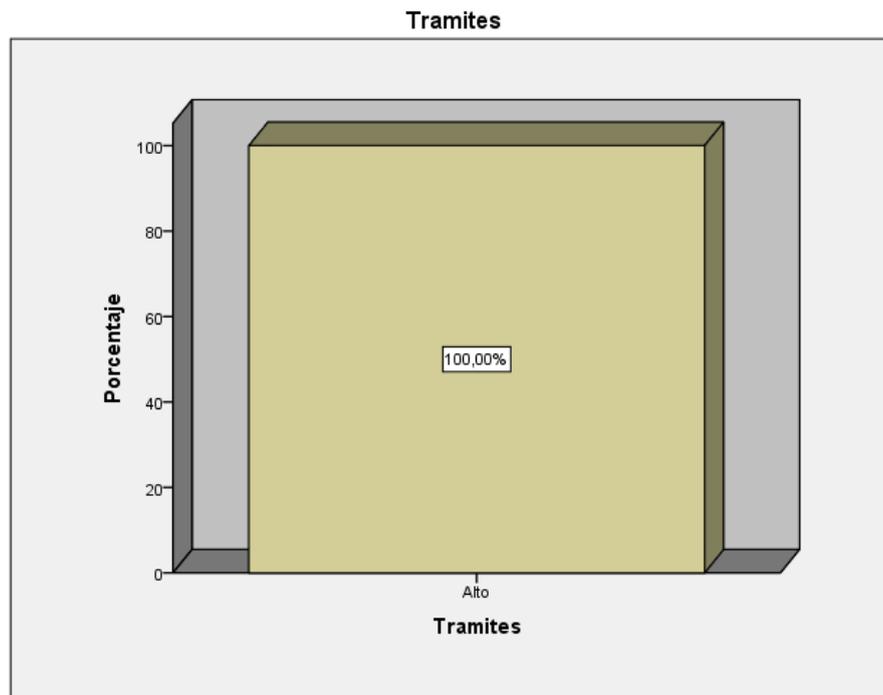


Figura 11. Representación gráfica, niveles de la dimensión trámites.

Los encuestados pertenecientes a las IEP de Chaclacayo 2018 percibieron en un 100% (tabla 21, figura 11) que la dimensión trámite es fundamental y guarda relación muy alta con la variable de satisfacción del cliente, eso significa que es un eje fundamental que no debemos descuidar para que el cliente salga satisfecho.

3.2 Contrastación de hipótesis

3.2.1 Hipótesis general.

Ho: No existe relación significativa entre el liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo, Lima, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre el liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo, Lima, 2018.

Hay que precisar para una contrastación de hipótesis, considerar el nivel de significancia: $p= 0.01$ y el Rho de Spearman que nos dará las estadísticas de los datos ingresados, y según Hernández (2014), es el medio más adecuado cuando se realiza una investigación tipo cuantitativa, transeccional.

Tabla 22.

Correlación entre variables.

			Liderazgo Directivo	Satisfacción del Cliente
Rho de Spearman	Liderazgo Directivo	Coefficiente de correlación	1,000	,733
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	128	128
	Satisfacción del Cliente	Coefficiente de correlación	,733	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	128	128

*La correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral.

Fuente: Encuesta a Docentes y PP. FF en las IEP, Chaclacayo 2018.

Elaboración propia.

Aplicando el Rho de Spearman y según lo mostrado en la tabla 22, ambas variables sujetas a investigación presentan una correlación significativa positiva alta con $Rho= 0,733$, $p=000 < 0.01$, rechazando así la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Estos resultados provienen de la investigación llevado a cabo en las IEP de Chaclacayo 2018.

3.2.2 Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre dirigirse a uno mismo y la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo, Lima, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre dirigirse a uno mismo y la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo, Lima, 2018.

Considerando el nivel de significancia: $p = 0.01$ y prueba Estadística a través del Rho Spearman.

Tabla 23.

Correlación entre la dimensión dirigirse a uno mismo y la variable 2, satisfacción del cliente

		Dirigirse a uno mismo	Satisfacción del Cliente
Rho de Spearman	Dirigirse a uno mismo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	128
	Satisfacción del Cliente	Coeficiente de correlación	,756
		Sig. (bilateral)	,000
		N	128

La correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral.

Fuente: Encuesta a Docentes y PP. FF en las IEP, Chaclacayo 2018.

Elaboración propia.

Realizado la prueba estadística a través del Rho de Spearman donde el resultado es $Rho = 0,756$, siendo $p = 0.000 < 0.01$, tal como se observa en la tabla 23, nos permite afirmar que existe una relación significativa alta entre la dimensión y la variable señalada realizada en las IE privadas del distrito de Chaclacayo 2018, además con $p < 0.01$, nos permite rechazar categóricamente la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna; lo que significa tener un 99% de confiabilidad y 1% de riesgo, demostrando así que la relación entre dimensión y variable mencionado es muy alta.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre ofrecer resultados y la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo, Lima, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre ofrecer resultados y la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo, Lima, 2018.

Considerando un nivel de significancia: $p = 0.01$ y la prueba la correlación entre dimensión y variable al Estadístico Rho Spearman.

Tabla 24.

Correlación entre la dimensión ofrecer resultados y la variable 2.

			Ofrecer Resultados	Satisfacción del Cliente
Rho de Spearman	Ofrecer Resultados	Coefficiente de correlación	1,000	,754
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	128	128
	Satisfacción del Cliente	Coefficiente de correlación	,754	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	128	128

La correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral.

Fuente: Encuesta a Docentes y PP. FF en las IEP, Chaclacayo 2018.

Elaboración propia.

Analizando la tabla 24, nos damos cuenta que existe un $Rho = 0,754$ lo cual demuestra que existe una correlación significativa positiva alta entre la dimensión y la variable en mención. Esta relación es el resultado del análisis realizado al aplicar los cuestionarios a los participantes de las IE privadas de Chaclacayo 2018, con $p = 0.000 < 0.01$, evidenciando el rechazo a la hipótesis nula y admitiendo la hipótesis alterna, aun considerando un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad. En conclusión, esta dimensión guarda estrecha relación con la variable 2.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre generar impulso y la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo, Lima, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre generar impulso y la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo, Lima, 2018.

Igualmente consideraremos a $p=0,01$ como nivel de significancia y al Rho de Spearman para la estadística.

Tabla 25.

Correlación entre la dimensión generar impulso y la variable 2.

		Generar Impulso	Satisfacción del Cliente
Rho de Spearman	Generar Impulso	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,728
	N	128	128
	Satisfacción del Cliente	Coeficiente de correlación	,728
Sig. (bilateral)		,000	.
N		128	128

La correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral.

Fuente: Encuesta a Docentes y PP. FF en las IEP, Chaclacayo 2018.

Elaboración propia.

El cuadro mostrado por la tabla 25, evidencia un resultado de un $Rho = 0,728$, lo cual nos permite afirmar que hay una correlación significativa positiva entre la dimensión y la variable materia del análisis de Spearman, resultado obtenido de la tabla base de datos vaciados una vez aplicado el instrumento a los encuestados de las IE privadas de Chaclacayo 2018, siendo $p=0,000 < 0,01$ nos faculta rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, considerando el factor riesgo del 1% y el grado de confiabilidad del 99%; concluyendo que generar impulsos guarda estrecha relación con la variable 2.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre desarrollar y/o cambiar la cultura y la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo, Lima, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre desarrollar y/o cambiar la cultura y la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo, Lima, 2018.

Utilizaremos, $p = 0.01$ como nivel de significancia y para la correlación entre dimensión y variable al Estadístico del Rho de Spearman.

Tabla 26.

Correlación entre la dimensión desarrollar y/o cambiar y la variable 2.

			Desarrollar y/o cambiar la cultura	Satisfacción del Cliente
Rho de Spearman	Desarrollar y/o cambiar la cultura	Coeficiente de correlación	1,000	,728
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	128	128
	Satisfacción del Cliente	Coeficiente de correlación	,728	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	128	128

La correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral.

Fuente: Encuesta a Docentes y PP. FF en las IEP, Chaclacayo 2018.

Elaboración propia.

En la tabla 26 se percibe un $Rho = 0,728$ entre la dimensión y la variable en mención, producto del resultado de la estadística del Spearman, esto significa que existe una correlación significativa alta desarrollados por los encuestados en las IE privadas de Chaclacayo 2018, siendo $p = 0.000 < 0.01$, lo cual evidencia rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. En conclusión, la dimensión desarrollar y/o cambiar guarda una correlación alta con la variable 2, demostrando que es importante cambiar la cultura del gestor a un tipo

emprendedor a fin que el usuario sienta la satisfacción del servicio dentro las IE privadas del distrito de Chaclacayo.

Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación significativa entre guiar y la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo, Lima, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre guiar y la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo, Lima, 2018.

Consideraremos un $p=0,01$ como nivel de significancia y el Rho de Spearman para el cuadro estadístico de correlación entre dimensión y variable.

Tabla 27.

Correlación entre la dimensión guiar y variable 2.

			Guiar	Satisfacción del Cliente
Rho de Spearman	Guiar	Coeficiente de correlación	1,000	,728
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	128	128
Satisfacción del Cliente	Satisfacción del Cliente	Coeficiente de correlación	,728	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	128	128

La correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral.

Fuente: Encuesta a Docentes y PP. FF en las IEP, Chaclacayo 2018.

Elaboración propia.

Igualmente, la tabla 27 nos permite observar un $Rho= 0.728$ y un $p= 0.000 < 0.01$ entre la dimensión y la variable medida, lo que implica decir que existe una fuerte correlación significativa entre la dimensión Guiar con la variable 2, satisfacción del cliente en las IEP de Chaclacayo 2018 y de acuerdo a estos datos estadísticos obtenidos rechazamos la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna a pesar que el grado de confiabilidad es del 99% y el factor de riesgo de 1%. En conclusión, esta dimensión es importante dentro de la dimensión satisfacción del

cliente, hecho que se debe reforzar y tomar en cuenta por los directivos líderes de las IE privadas de Chaclacayo 2018.

IV Discusiones

En esta parte de la investigación se realizará un análisis de todos los resultados obtenidos después de aplicar la prueba estadística de Spearman contrastando en primer orden las dos variables investigadas y planteadas en la hipótesis general, evidenciándose que ambas variables guardan una correlación significativa alta, es decir que el liderazgo del equipo directivo y su líder el director en las IE privadas ubicadas en el distrito de Chaclacayo 2018 es muy importante para que exista una buena satisfacción del cliente. Dicha correlación con un Rho de 0.733 corrobora lo afirmado y Lynch, en su taller de liderazgo sobre ventas manifestó que estando en el Siglo XXI, es primordial que las compañías y todo tipo de empresas tanto de producción o de servicios afirmando que deben contar con líderes que direccionen y ejerzan liderazgo en todas sus dimensiones, transmitan seguridad, confianza y sobre todo actitud de superación profesional, requisitos que los colaboradores de una empresa deben reunir a fin de cumplir con las metas trazadas por la institución que es satisfacer al cliente.

Se evidenció que los resultados obtenidos con el sistema SPSS vs. 24 en español, correspondiente a la variable liderazgo directivo tuvo un 90,6%, nivel alto de aceptación y un 9,4% como nivel medio, mientras que para la variable de satisfacción del cliente un 64,1% lo relacionó con un nivel alto y un 35,9% percibió en nivel medio. La estadística demuestra que entre ambas variables existe una correlación significativa alta, y según Solórzano (2017), en su investigación del liderazgo que debe ejercer el director frente a la gestión administrativa realizada en la IE José Antonio Encinas perteneciente a la UGEL 6, año 2017 concluye que existe una correlación positiva entre el liderazgo que ejerce el director con el rendimiento de la gestión administrativa, evidenciándose con un Rho de Spearman de 0,8726.

Respecto a la variable de satisfacción del cliente realizada por Cueva (2017), en su investigación sobre la percepción que los alumnos del 5to año de educación secundaria de las entidades educativas públicas de Chosica 2016, tienen sobre la calidad de servicio que reciben, es decir buscaba la opinión sobre la variable satisfacción del cliente, concluye mediante el Rho de Spearman, que el 89,63% es bueno el servicio educativo que brindan las IE privadas y para las IE

públicas un 65,29%, demostrando que el servicio educativo que brinda las IE privadas tienen mejor calidad de servicio que las IE públicas.

Analizando los resultados estadísticos para las hipótesis específicas 1, dimensión “dirigirme a uno mismo” con la variable satisfacción del cliente, se obtuvo un $Rho = 0,756$ y $p = 0.000 < 0.01$, corroborando este resultado con lo percibido en la tabla N° 13 con un nivel alto de 90.6% y tabla N° 18 con un 64.1% correspondiente a la variable satisfacción del cliente. Estos resultados demuestran que existe correlación significativa. Esta hipótesis es sustentada por Tasayco (2017) quien realizó una investigación en las IE públicas del nivel primario, Red 22, UGEL 04, Lima 2016 relacionado a la forma cómo los directores llevan su gestión en las IE, considerando que son los líderes por cuanto es importante la calidad de servicio que brinda su gestión, concluyendo que el 22,0% de los encuestados manifiestan que es el director quien tiene que ver directamente con la gestión. Por otro lado, perciben a la dimensión auto dirigirse con un 25,1% respecto a la calidad de servicio, por lo tanto, queda claro que es el líder, el director que debe poner más énfasis en su persona para poder brindar o en todo caso mejorar la calidad de servicio que brinda su institución.

El coeficiente de Spearman $Rho = 0,754$ y $p = 0.000 < 0.01$ resultado perteneciente a la hipótesis 2, corrobora lo planteado ya que el resultado estadístico nos dice que existe una correlación significativa entre su dimensión y variable respectivamente. Esto significa que “ofrecer resultados” guarda estrecha relación con la variable de satisfacción del cliente, entonces es importante que, dentro de la gestión del director como líder de la organización, ésta se refleje en resultados y eso es lo que observa y siente el cliente para decir que se siente satisfecho con el servicio brindado. A mayores resultados habrá mayores clientes.

También observamos el cuadro estadístico de la dimensión ofrecer resultados con un 90,6%, en relación a la variable satisfacción del cliente con 64.1%, ambos se correlacionan. Cueva (2017), argumenta los datos obtenidos en la hipótesis específica 2 en su investigación referente a la percepción que tienen los alumnos del 5to de secundaria sobre las calidad educativa que brinda las IE privadas y públicas del distrito de Chosica 2016, donde el investigador trata de demostrar la capacidad de respuesta del estudiante ante una prueba,

encontrando diferencias importantes ($Z=-3,511$, $p<0.01$), y demostrando que las IE privadas ofrecen mejor sus servicio educativo con un 89,55% a comparación de un 65,36% de la IE públicas. Esto nos lleva a reflexión, sobre todo al equipo directivo, analizar y planificar o rediseñar desde la base de un FODA, caso contrario el cliente se irá porque no encontró la satisfacción que esperaba: un buen servicio educativo.

Con respecto a la hipótesis específica 3, estadísticamente se obtuvo un $Rho=0,728$ y $p= 0.000 < 0.01$ para la dimensión “generar impulso” con la variable “satisfacción del cliente”. El resultado evidencia una relación significativa entre la dimensión y la variable en mención. Además, al observar los resultados descriptivos de la tabla 15 de la dimensión generar impulso tuvo un nivel alto con 90,63 % respecto a la satisfacción del cliente que también obtuvo un 64,06%, en este caso también se considera alto el nivel de relación. Esta relación y correlación encontrada se sustenta mediante Pachas (2017) que en su investigación sobre liderazgo del director y la motivación llevadas a cabo en las IE públicas pertenecientes a la UGEL 7, San Luis 2016, el investigador obtiene un $Rho= 0,344$ y $p=0.0001$ y ($sig.<0.05$), se demuestra que la hipótesis planteada tiene relación positiva y moderada. Además, es bueno resaltar que el liderazgo del director y la motivación que debe nacer de todo líder sumados a los que da la comunidad educativa son importantes para generar impulsos en todos los que conforman las IE mencionadas en su investigación.

Los resultados obtenidos para la hipótesis especifican 4 con $Rho = 0,728$ y $p= 0.000 < 0.01$ planteadas en esta investigación nos demuestra que existe una relación y correlación significativa entre la dimensión desarrollar y/o cambiar la cultura respecto a la variable satisfacción del cliente llevadas a cabo en las IEP de Chaclacayo 2018. También al observar la tabla 16, la dimensión desarrollar y/o cambiar la cultura obtiene un 90,63 % y la satisfacción del cliente en un nivel alto de 64.06 %, demuestran una vez más que la correlación es alta. Esta hipótesis específica 4 y sus valores encontrados es respaldada por Alves y Raposo (2004) en su trabajo de investigación respecto a la satisfacción estudiantil en la Universidad de San Marcos, donde especifica claramente que para conocer la satisfacción del cliente es necesario medirlas a fin de conocer la realidad de la

organización y compararlas con otros competidores y analizarlas a lo largo del tiempo. Eso quiere decir que dentro de la dimensión desarrollar, cambiar la cultura se da en el tiempo; no se puede seguir con la calidad brindada el año 2010 con la calidad que se brinda el año 2018, todo cambia y todo se desarrolla y varía de acuerdo a la cultura y el medio que rodea al individuo.

Por último, los resultados obtenidos para la hipótesis 5 con un $Rho=0,728$ y $p= 0.000 < 0.01$ nos permite demostrar que entre la dimensión y la variable planteada existe una relación y correlación significativa alta; además la tabla 17 nos proporciona un porcentaje del 90,63% para dimensión guiar respecto a la variable satisfacción del cliente con un 64,06% considerado nivel alto aprueba la existencia de relación de la dimensión y la variable mencionado en esta hipótesis. Damas y Oliva (2017), justifica esta correlación en su trabajo sobre gestión educativa realizada en las IE pertenecientes a la UGEL N° 01 distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2015, con relación a la satisfacción de los alumnos, concluyendo que ambas variables tienen una correlación moderada.

V Conclusiones

Primero. Las dos variables investigadas en las IEP del distrito de Chaclacayo 2018, guardan una estrecha relación, demostrado con una correlación alta, $Rho = 0,733$, tipo de relación positiva debido al tipo de investigación, considerando $p=0.000$, menor que 0.01 (significancia), por lo que se demuestra que ambas variables se fortalecen y depende únicamente del liderazgo directivo que está a cargo de una de las IE privadas de Chaclacayo 2018.

Segundo. Se comprobó la hipótesis 1, donde la dimensión dirigirse a uno mismo guarda una relación significativa alta respecto a la variable satisfacción del cliente, demostrado con una correlación $Rho = 0,756$; $P=0,000$ menor que 0,001 (significancia), descartando la hipótesis nula.

Esto quiere decir que esta dimensión dirigirse a uno mismo no debe dejarse de lado dentro de los planes del líder directivo en las IEP de Chaclacayo 2018.

Tercero. La hipótesis dos que tiene que ver con la dimensión ofrecer resultados guarda una estrecha relación con la variable satisfacción del cliente; correlación $Rho = 0,754$, significancia $P= 0,000$ menor a 0,001, descartando la hipótesis nula.

Demostrada estadísticamente esta hipótesis, nos dice que la dimensión ofrecer resultados juega un rol importante para satisfacer al cliente, por lo que es necesario que el líder director lo tome en cuenta para que mejore las IE privadas de Chaclacayo 2018.

Cuarto. La hipótesis tres que tiene que ver con generar impulso respecto a la variable satisfacción del cliente tienen una relación significativa alta, demostrado mediante la correlación, $Rho= 0,728$, nivel de significancia $P= 0,000 < 0,01$ descartando la hipótesis nula (H_0).

De igual manera, esta hipótesis pone en evidencia que la dimensión generar impulso debe estar insertado dentro de los planes que debe manejar los directores en las IEP de Chaclacayo 2018.

Quinto. La hipótesis específica cuatro que tiene que ver con la dimensión desarrollar o cambiar la cultura respecto a la variable satisfacción del cliente guardan una estrecha relación significativa alta con una

correlación $Rho = 0,728$ nivel de significancia $p=0.000 < 0.01$, lo que permite rechazar la (H_0) , hipótesis nula.

También esta dimensión debe estar insertado en los planes de los directores que cuando ejerzan su liderazgo en las IEP de Chaclacayo 2018, éstas permitan que los clientes o usuarios de estas instituciones educativas sientan la satisfacción debida. Este cliente será nuestro ente portavoz para captar nuevos clientes para la institución.

Sexto. La hipótesis específica cinco que tiene que ver con la dimensión guiar y la variable satisfacción del cliente tienen relación significativa alta con una correlación $Rho = 0,728$, $p=0,000 < 0,001$, lo que nos permite impugnar la hipótesis nula (H_0) .

Al igual que las anteriores hipótesis específicas, por su implicancia de tener alta relación con la variable en mención, también debe estar dentro de los planes que los directores de las IEP de Chaclacayo 2018 deben tener en cuenta cuando ejerzan su liderazgo educativo, a fin de satisfacer al cliente.

VI Recomendaciones

- Primero.** Se sugiere a todos los profesionales de la educación que ocupan un cargo de director, demuestren el liderazgo asertivo y transmitan el conocimiento y experiencia, a todos los que conforman la comunidad educativa del distrito de Chaclacayo 2018, se preocupen que sus agentes colaboradores se estén satisfechos y contentos con la labor que realizan, capacitarlos y sobre todo valorar el aspecto humano para que sientan que son importantes para la institución, y vea que el fin de la institución es que sus clientes se sientan satisfechos porque sienten que le brindan un servicio de alta calidad educativa..
- Segundo.** Se sugiere a los líderes directores de las IE particulares que cuando asuman un cargo realicen un FODA de su institución a fin de obtener y conocer la verdadera realidad de su organización y que nos ayude a reforzar los puntos críticos encontrados; además de motivar a su personal y capacitarlo para que tengan capacidad de criterio y estado emocional controlado para escuchar, y atender los requerimientos de los usuarios brindando así un servicio adecuado, procurando que la imagen institucional trascienda hacia la comunidad, distrito o región, realizarse una autoevaluación trimestralmente con el fin de ir corrigiendo errores de la gestión; es una forma para realizar cambios en las estrategias diseñadas a fin que nuestros estudiantes se empoderen, tengan y practiquen el emprendimiento e innovación para hacerle reto al avance de la tecnología. Eso es satisfacer al usuario o cliente.
- Tercero.** Se sugiere a los directores líderes de las IEP del distrito de Chaclacayo 2018, que no sean directores de escritorio, más bien deben recorrer todas las instalaciones de la institución, conversar con los mismos usuarios, darle la confianza y hacerle sentir importante, es una estrategia que se aplica y da buenos resultados, además de enterarse directamente de sus quejas, sugerencias o felicitaciones; debe renovar documentos de gestión con políticas y estrategias educativas acordes a los planteamientos del MINEDU y la realidad de las Instituciones con el único propósito de conseguir resultados que conlleven a la buena atención y la satisfacción final del usuario.

Cuarto. Se sugiere a los directores líderes de las IEP del distrito de Chaclacayo 2018, capacitarse ya sea por el MINEDU o de forma particular en las habilidades para ejercer liderazgo, en estos tiempos muchos directores que no han tenido esta característica de ser líder han fracasado: Hoy se requiere un director líder, que este comprometido y acepte los cambios tecnológicos, porque le va a llevar a fortalecer sus aulas con equipos modernos, su forma de pensar será de un empresario, innovador y facilitador para sus gestores. En ese sentido los directores de la red de Chaclacayo deben perfilarse y pensar que su institución educativa es una empresa, por tanto, debe fomentar ambientes propicios donde reine la armonía, la paz, y cuidar de su personal. Son puntos claves y precisos que nos llevará a que el cliente se sienta alegre, satisfecho y sea nuestra carta de presentación ante la competencia.

Quinto. Se sugiere a los directores líderes de las IEP del distrito de Chaclacayo 2018, realizar periódicamente reuniones con todos sus estamentos a fin de evaluar lo planificado, tanto en el área de formación académica como administrativa. Es importante conocer lo que a veces no ves o crees que está bien. Esto también refuerza la autoestima del personal porque se siente orientado, guiado y reconocido. Aumenta la capacidad creadora e innovadora porque te sientes satisfecho con tu líder y eso es lo que se desea que realicen los directores y la sociedad se lo agradecerá.

Sexto. Se sugiere a los directores líderes de las IEP particulares de Chaclacayo 2018, que en sus organizaciones educativas implementen las llamadas aulas de innovación pedagógica, realicen proyectos para implementar talleres como gastronomía, cosmetología, robótica, entre otros que le permitirá que sus alumnos aprendan lo que son las habilidades blandas, de forma paralela capacitar a docentes en el uso de las nuevas herramientas TIC, ver engrandecer su organización por su trascendencia académica y administrativa es el mejor premio para todo su personal y el deleite de sus usuarios porque van a sentir la satisfacción que su elección por su institución no fue equívoca.

VII Referencias

- Alarcón, S. (2013). *Gestión educativa y calidad de la educación en Instituciones privadas en Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría, Instituto para la calidad de la educación). (Acceso el 8 de setiembre de 2017).
- Anderson, S. (2010). *Liderazgo directivo: Claves para una mejor escuela*. Canadá: Psicoperspectivas.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson.
- Boyatzis, R. y McKee, A. (2005). *Liderazgo emocional*. Barcelona: Rústica.
- Boyatzis, D. y McKee, R. (2017). *El líder resonante crea más: El poder de la inteligencia emocional*. España: Randon House.
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla.
- Caballero, J. (2005). *Calidad y satisfacción del cliente en las instituciones de formación*. España: Universidad de Granada.
- Carlzon, J. (2004). *Hemos gestionado nuestra empresa exitosa*. España.
- Cueva, N. (2017). *Percepción de la calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to. Año de educación secundaria de las instituciones educativas públicas y privadas. Chosica, 2016*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso el 28 de agosto de 2018).
- Damas, G. y Oliva, J. (2017). *Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la UGEL N° 01, distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2015*. (Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo). (Acceso el 11 de abril de 2018).
- Denove, C. y Power, J. (2010). *La satisfacción del cliente*. EE.UU.: Portafolio.
- Díaz, S. (2010). *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundario, zona urbana distrito de Iquitos 2016*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana). (Acceso el 22 de agosto de 2017).
- Dosil, J. (2004). *Psicología de la actividad física y del deporte*. España: Mc Graw Hill.

- Enric, A. (2015). *Cambio Organizativo*. Consultado de <https://www.enricarola.com/como-fomentar-una-cultura-de-liderazgo-en-una-organizacion/>
- Escuela europea de excelencia (2015). *Liderazgo: Ley del gran impulso*. Consultado de: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/06/liderazgo-ley-gran-impulso/>
- Gerver, R. (2012). *Crear hoy la escuela del mañana*. España: Ediciones SM.
- Goleman, D. y Mckee, A. (2017). *Inteligencia emocional en la empresa*. Barcelona.
- Hayes, B. (2000). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. (2. ° ed.). Barcelona: Gestión.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2016). *Metodología de la investigación*. (6. ° ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5. ° ed.). México: Mc Graw Hill Educación.
- Jiménez, M. (2018). *Disciplina positiva a la modulación del comportamiento de estudiantes de educación general básica en el Ecuador*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Lynch, G. (2013). *Liderazgo en las ventas*. Guayaquil: Instituto de Desarrollo Profesional de la Cámara de Comercio.
- Manfrendi, J. (2014). *Innovación y periodismo: Emprender en la universidad*. Austria: Sociedad Latina de Comunicación Social.
- Maxwell, J. (2013). *Las 21 cualidades indispensables de un líder*. Andalucía.
- Munch, L. y Ángeles. E. (2012). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Trillas.
- Nobario, C. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad de servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. (Tesis de maestría, Universidad Cayetano Heredia). (Acceso el 2 de agosto de 2018).
- Rojas, E. (2010). *Metodología de la Investigación*. Guacará: UNEFA.
- Ramos, O. y Morales, C. (2012). *Gestionando con eficiencia una institución educativa*. España.

- Pachas, F. (2017). *Liderazgo directivo y la motivación en las instituciones públicas – UGEL. 7- San Luis, 2016*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Palacios, J. (2009). *Dimensiones de calidad percibida en servicios educativos: determinación empírica mediante una escala de valoración del servicio*. España: Universidad Autónoma de Madrid.
- Pérez, J. y Gardey, A. (2011). *Definición de consultado de* <https://definicion.de/dimension/2016/>.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Bussines Suport.
- Salas, J. y Lucín, R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo, para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la unidad educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bojaña*. (Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). (Acceso el 2 de noviembre de 2017).
- Sarmiento, R. (2013). *Gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 20402 “Virgen de Fátima” de la Provincia de Huaral – Lima 2013*. Perú: Universidad José Faustino Sánchez Carrión.
- Solórzano, D. (2017). *Liderazgo del director y la gestión administrativa en la Institución Educativa José Antonio Encinas UGEL 06*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Suárez, P. (2011). *Población de estudio y muestra*. Consultado de: http://udocente.sespa.princast.es/documentos/Metodologia_Investigacion/Presentaciones/4_%20poblacion&muestra.pdf.
- Tasayco, C. (2017). *La gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lima: San Marcos.
- Vavra, T. (2003). *Como medir la satisfacción del cliente según ISO 9001:2000*. España: Rústica.

Anexo 1 Artículo científico

Artículo Científico

TÍTULO: Liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo 2018

Carlos Humberto Quintana Chávez

cquintanachavez@gmail.com

Escuela de Posgrado

Universidad Cesar Vallejo Filial Lima

Resumen

El objetivo fue investigar el liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo 2018, de enfoque cuantitativo tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo porque existe suficientes instrumentos como para definir el liderazgo directivo, no siendo basta la información referente a la satisfacción del cliente o que existe poco reporte de investigación del tema, porque los resultados aportaran a los directivos de las instituciones educativas con el fin de brindar un servicio educativo escolar adecuado a las exigencias de la innovación. La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo y el método hipotético deductivo, con un diseño no experimental descriptivo comparativo. Se aplicó como instrumento una encuesta el cual fue validado por juicio de expertos y se ha determinado su confiabilidad mediante el estadístico el Alpha de Cronbach, del mismo modo se tomó el método de análisis comparativo se realiza con la prueba U de Man de Witney.

El liderazgo directivo se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en las Instituciones Educativas Privadas del distrito de Chaclacayo.

Palabras Claves: Educación, liderazgo, calidad de la gestión educativa, innovación.

Abstract

Was aimed at investigating the research entitled leadership management and customer satisfaction in private educational institutions of the Chaclacayo district 2018, with a quantitative approach, aimed to determine the relationship between the variables in the private educational institutions of the Chaclacayo district because there are enough instruments to define executive leadership, not enough information about customer satisfaction or that exists little research report on the subject, because the results will contribute to the directors of educational institutions in order to provide a school educational service appropriate to the demands of innovation. The research was conducted under the quantitative approach and the deductive hypothetical method, with a non-experimental comparative descriptive design. A survey was applied as an instrument which was validated by expert judgment and its reliability was determined by means of the Cronbach Alpha statistic, in the same way the method of comparative analysis was carried out with the Man de Witney U test.

Managerial leadership is significantly related to customer satisfaction in the Private Educational Institutions of the Chaclacayo district.

Keywords: Education, leadership, quality of educational management, innovation

Introducción

El liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las IEP es de suma importancia en tanto que la educación es considerada como uno de los pilares de desarrollo de toda sociedad, en este sentido, es importante velar u orientarla hacia la calidad, es decir, una educación de alta productividad y un proceso continuo de mejoramiento para la satisfacción de los que reciben el servicio educativo.

La satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas se va a materializar en los diversos niveles del sistema educativo y la instancia fundamental donde se va a materializar las políticas de estado, de gobierno y sectoriales son las instituciones educativas. Pero la dinámica o inercia de las instituciones educativas, depende de una serie de factores como son el aspecto económico, político y sobretodo, la capacidad de gestión, que depende de la capacidad de liderazgo de los directores de las IEP, que implica el gestor y promotor de la productividad, eficiencia y eficacia. La investigación entonces, trata de la relación de las capacidades de liderazgo de los directores y su influencia en la calidad de la gestión institucional.

El liderazgo directivo en las IE se basa en una planificación, organización, integración, dirección y control con el objetivo de brindar un mejor servicio educativo a la comunidad. La acción del buen desempeño del liderazgo directivo tiene como objeto mejorar los estándares educativos de calidad que la sociedad exige, haciendo posible un trabajo más eficiente con una serie de acciones muy bien meditadas y encaminadas hacia un fin determinado.

Teorías relacionadas

En la investigación se ha considerado la propuesta de Juan Caballero Martínez (España) sobre el concepto de calidad, tanto en el ámbito empresarial como educativo de los dos enfoques sobre la calidad (el de carácter relativo y el de carácter absoluto) y su intención se ha centrado en el segundo, que corresponde a la calidad total. Asimismo, se recogen las teorías de los llamados precursores de la calidad en las que se han inspirado la mayoría de las empresas reconocidas como líderes en calidad a nivel mundial, para el desarrollo, implantación y evaluación de su sistema de calidad total. Por último, se exponen los distintos modelos de gestión de calidad tanto en el nivel organizacional como en el campo de la enseñanza.

Según la tesis de Nobarrio (2018), La satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y

alta demanda, tuvo como objetivo determinar la satisfacción estudiantil con respecto a la calidad del servicio educativo en estudiantes de la carrera técnica, esto permite que considerar al estudiante como cliente genere discusiones a favor y en contra en la comunidad educativa.

Solórzano (2017) en su investigación Liderazgo del director y la gestión administrativa en la IE José Antonio Encinas UGEL 06, 2017, el trabajo del líder administrativo, es el de facilitador, para estimular la participación, promover el cambio, crear el ambiente de colaboración y promover la participación activa y continua de todos los constituyentes de la comunidad escolar.

Goleman en su texto El líder resonante crea más, habla sobre las emociones que son la clave de la motivación, y ser sensible a ellas es una tarea esencial del líder. Los auténticos líderes no se distinguen por su talento innato o su dominio técnico, si no por su capacidad de inspirar en otros energía, pasión y entusiasmo. Y estos sentimientos se extienden rápidamente en los equipos de trabajo estimulando a los demás. Una parte fundamental del liderazgo efectivo es saber controlar y usar adecuadamente las propias emociones y potenciar sentimientos positivos.

Ramos y Morales en el texto Gestionando con eficiencia una IE, manifiesta sobre el liderazgo directivo el concepto de dirigir es influir en las personas, para que orienten su actuación hacia el logro de los objetivos de su organización. Además, conceptúa que gerencia es obtener resultados, es decir un excedente, mediante el esfuerzo de otros, pero proporcionándoles un ambiente propicio, La dirección como función empresarial, es el proceso mediante el cual se logra influir en las personas la suposición y la necesidad de realizar las labores que se le han asignado, con el fin de lograr objetivos, previstos por la organización y, por ende, asegurar y su continuo desarrollo.

La investigación se desarrolla con un enfoque cuantitativo, en ese contexto Hernández, Fernández, Batista (2010, p. 4) sostiene que llevara a obtener de la investigación resultados validos que respondan a los objetivos inicialmente planteados. Por lo tanto, se puede definir que nuestro enfoque cuantitativo tiene un proceso ordenado que en todo momento debe ser respetado.

Según Hernández, Fernández, Batista (2010, p. 4), la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Según Suarez (2011), la población es un conjunto de individuos al que se refiere nuestra pregunta de estudio o respecto al cual se pretende concluir algo.

Problema

¿Qué relación existe entre el liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo 2018?

Objetivo

Determinar la relación entre el liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo

Método

La investigación fue sustantiva, de diseño no experimental de corte transversal y correlacional. Las variables analizadas fueron liderazgo directivo y la satisfacción del cliente que son variables de naturaleza cualitativo y de escala ordinal, motivo por el cual se pudieron establecer las relaciones entre las dos categorías. La población total estuvo constituida por 164 y la población muestra por 128, de los cuales participaron 49 docentes y 115 padres de familia que fueron seleccionados aplicado la balota sin reposición, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento se aplicaron dos escalas de medición: El liderazgo directivo se midió empleando la escala validada por Palma (2004) y la satisfacción del cliente por Rivera (2010). Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos y su confiabilidad se determinó con la prueba de alfa de Cronbach. Los datos recolectados fueron organizados en una matriz de datos y procesados usando software SPSS 24. Los resultados descriptivos se presentas en tablas y figuras donde se considera la frecuencia y porcentaje y la correlación se determinó con la prueba Rho de Spearman, por tratarse de escala de variables ordinal.

Resultados

Los resultados descriptivos evidenciaron que Se observa en la tabla N° 01 y figura N° 01, los niveles del liderazgo directivo donde el 90,63 % de los docentes y padres de familia de las IEP del distrito de Chaclacayo indicaron que existe un nivel alto con respecto al liderazgo directivo; el 9.38% indicaron que existe un nivel medio, respecto al liderazgo directivo en las instituciones educativas privadas de Chaclacayo y que el 64,1% de los docentes y padres de familia de las IEP del distrito de Chaclacayo indicaron que existe un nivel alto en la satisfacción del cliente; el 35,9% indicaron que existe un nivel medio en la satisfacción del cliente. Estos resultados estarían mostrando que la mayoría de los padres de familia de las IE consideran favorable el servicio educativo.

Tabla 1. Liderazgo Directivo percibido por los actores y docentes en las IEP del distrito de Chaclacayo. Lima 2018.

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	116	90,6
Medio	12	9,4
Total	128	100,0

Fuente: Encuesta a Docentes y PP. FF en las IEP, Chaclacayo 2018.

Elaboración propia.

Tabla 2. Satisfacción del Cliente de los padres de familia de las IEP del distrito de Chaclacayo. Lima, 2018.

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	82	64,1
Medio	46	35,9
Total	128	100,0

Fuente: Encuesta a Docentes y PP. FF en las IEP, Chaclacayo 2018.

Elaboración propia.

Los resultados de la prueba de correlación de Spearman mostraron que el liderazgo directivo se relaciona con la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo - Lima, 2018, con el coeficiente de correlación de 0.733, que indica una correlación alta entre las dos variables y $p= 0.000 < 0.01$, por lo que se concluye con un riesgo del 1% y el 99% de confiabilidad, existe una relación significativa entre el liderazgo directivo y la satisfacción del cliente.

Tabla 3. Correlaciones entre liderazgo directivo y la satisfacción del cliente.

			Liderazgo Directivo	Satisfacción del Cliente
Rho Spearman	de Liderazgo Directivo	Coeficiente de correlación	de 1,000	,733
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	128	128
	Satisfacción del Cliente	Coeficiente de correlación	de ,733	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	128	128

La correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral.

Fuente: Encuesta a Docentes y PP. FF en las IEP, Chaclacayo 2018.

Elaboración propia.

Discusiones y conclusiones

El análisis de resultados a los que se arribó en la presente investigación, evidencia que existe una relación significativa y positiva entre el liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo - Lima, 2018, con el coeficiente de correlación de 0.733, es decir que el liderazgo directivo y la satisfacción del cliente manifiestan una concatenación de acción y resultado positivo.

Lynch (2013), en su justificación de contenido manifiesta que es prioritario para las empresas y negocios del siglo XXI, desarrollar verdaderos líderes que

desplieguen su influencia, su potencial, su poder personal, su calidad en el servicio y, sobre todo que tengan una actitud ideal que se requiere para alcanzar las metas y los objetivos planteados que se vean reflejados en la satisfacción del cliente.

Se ha observado además que los resultados descriptivos de la variable liderazgo directivo estuvieron en un nivel alto de 90,6% y un nivel medio en 9,4%, y la variable de satisfacción del cliente en un nivel alto de 64,1% un nivel medio de 35,9 %. Estos datos guardan relación con el antecedente como Solórzano (2017) en su investigación Liderazgo del director y la gestión administrativa en la IE José Antonio Encinas UGEL 06, 2017, en el que concluye una correlación positiva entre el liderazgo directivo y la gestión administrativa con una correlación de Spearman de 0.8726.

Respecto a la variable de satisfacción del cliente realizada por Cueva (2017) , en la tesis Percepción de la calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las IE públicas y privadas , Chosica , 2016, concluye que el 45,7% de las IEP manifiestan que la calidad del servicio es excelente, considerando en Spearman que la calidad del servicio en las instituciones privadas el rango es el 89,63% y el público es del 65,29%, demostrando que la calidad del servicio es mucho mejor en las IEP.

El liderazgo directivo se relaciona con la variable satisfacción del cliente en las IEP del distrito de Chaclacayo, con el índice de correlación de 0.733 y el nivel de relación se explica como una relación positiva de acuerdo al tipo y de acuerdo al nivel de relación. Esta es de correlación positiva alta. Su significancia resultó $p=0.000$, el cual indica que fue menor que 0.01.

Referencias

Alarcón, S. (2013). *Gestión educativa y calidad de la educación en Instituciones privadas en Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría, Instituto para la calidad de la educación). (Acceso el 8 de setiembre de 2017).

- Boyatzis, R. y McKee, A. (2005). *Liderazgo emocional*. Barcelona: Rústica.
- Caballero, J. (2005). *Calidad y satisfacción del cliente en las instituciones de formación*. España: Universidad de Granada.
- Carlzon, J. (2004). *Hemos gestionado nuestra empresa exitosa*. España.
- Cueva, N. (2017). *Percepción de la calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to. Año de educación secundaria de las instituciones educativas públicas y privadas. Chosica, 2016*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso el 28 de agosto de 2018).
- Díaz, S. (2010). *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundario, zona urbana distrito de Iquitos 2016*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana). (Acceso el 22 de agosto de 2017).
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5. ° ed.). México: Mc Graw Hill Educación.
- Lynch, G. (2013). *Liderazgo en las ventas*. Guayaquil: Instituto de Desarrollo Profesional de la Cámara de Comercio.
- Maxwell, J. (2013). *Las 21 cualidades indispensables de un líder*. Andalucía.
- Nobario, C. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad de servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda*. (Tesis de maestría, Universidad Cayetano Heredia). (Acceso el 2 de agosto de 2018).
- Ramos, O. y Morales, C. (2012). *Gestionando con eficiencia una institución educativa*. España.

- Salas, J. y Lucín, R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo, para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la unidad educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bojaña*. (Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). (Acceso el 2 de noviembre de 2017).
- Sarmiento, R. (2013). *Gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 20402 “Virgen de Fátima” de la Provincia de Huaral – Lima 2013*. Perú: Universidad José Faustino Sánchez Carrión.

Anexo 2 Matriz de consistencia

Título: Liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo durante el año 2018.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables				
¿Qué relación existe entre el liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las Instituciones Educativas particulares del distrito de Chaclacayo 2018?	Determinar la relación entre el liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo durante el año 2018	El liderazgo directivo se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo durante el año 2018.	Variable 1: Liderazgo directivo				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango
			Dirigirse a uno mismo	Autonomía Asertividad	1-6	(1) Total, desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso (4) De acuerdo (5) Total acuerdo	Muy favorable (210 – 250) Favorable (170 – 209) Medianamente favorable (130 – 169) Infavorable (90 – 129) Muy infavorable (50 – 89)
				Ofrecer resultados	Venta , cartera cliente Crecimiento y nuevos clientes		
			Generar impulso	Eficacia, excelencia	21- 24,		
				Sostenibilidad y fuente	25- 30		
			Desarrollar y/o cambiar la cultura	Personalidad	31-33		
interacción	34- 40						
Guiar	Comunicación y motivación Empatizar y tolerar	41-48 49- 50					
Variable 2: Satisfacción del cliente							
¿Qué relación existe entre la dimensión de dirigirse a uno mismo con la satisfacción del cliente en las Instituciones Educativas particulares del distrito de Chaclacayo 2018?	Determinar la relación entre la dimensión de dirigirse a uno mismo con la satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo durante el año 2018	Existe relación significativa entre dirigirse a uno mismo con la satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo durante el año 2018.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel
			Instalación	Limpieza Accesibilidad Conservación Seguridad	1-7	Muy de acuerdo (4)	Fuerte compromiso [63; 84]
				Personal	Confort Simpatía	8 - 15	De acuerdo (3)
			Trámite		Profesionalidad Motivación Comunicación Horario Comodidad	16 - 21	Relativamente de acuerdo (2)
¿Qué relación existe entre la dimensión de ofrecer resultados con la satisfacción del cliente en las Instituciones Educativas particulares del distrito de Chaclacayo 2018?	Determinar la relación existe entre ofrecer resultados con la satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo durante el año 2018	Existe relación significativa entre ofrecer resultados con la satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo durante el año 2018.					
¿Qué relación existe entre la dimensión de generar impulso con la satisfacción del cliente en las Instituciones Educativas particulares del distrito de Chaclacayo 2018?	Determinar la relación existe entre generar impulso con la satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo durante el año 2018	Existe relación significativa entre generar impulso con la satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo durante el año 2018.					

<p>¿Qué relación existe entre la dimensión de desarrollar y/o cambiar la cultura con la satisfacción del cliente en las Instituciones Educativas particulares del distrito de Chaclacayo 2018?</p>	<p>Determinar la relación existe entre desarrollar y/o cambiar la cultura con la satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo durante el año 2018</p>	<p>Existe relación significativa entre desarrollar y/o cambiar la cultura con la satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo durante el año 2018.</p>
<p>¿Qué relación existe entre la dimensión de guiar con la satisfacción del cliente en las Instituciones Educativas particulares del distrito de Chaclacayo 2018?</p>	<p>Determinar la relación existe entre guiar con la satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo durante el año 2018</p>	<p>Existe relación significativa entre guiar con la satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo durante el año 2018.</p>

Nivel- Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva - inferencial
<p>Nivel: Se desarrolló una investigación sustantiva de nivel correlacional, porque midió el grado de relación que existía entre la variable liderazgo directivo y satisfacción del cliente de las instituciones educativas particulares del distrito de Chaclacayo 2018. (Hernández, Fernández, Baptista, 2010).</p> <p>Diseño Dado que no se manipularon las variables de estudio, el diseño fue no experimental y de corte transversal, pues se tomaron los datos en un solo momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)</p> <p>Método La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y se aplicó el método hipotético deductivo, pues se realizó la observación del fenómeno a estudiar, se plantearon los problemas e hipótesis respectivas y luego del análisis correspondiente se verificó y comprobaron las hipótesis, por lo que se dedujeron las conclusiones respectivas. (Lorenzano, 1994).</p>	<p>Población La poblacional para la presente investigación, estuvo conformada por los docentes y padres de familia de las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo.</p> <p>Muestra Para determinar el tamaño de la muestra se empleó la fórmula estadística de cálculo de muestras para poblaciones conocidas; en el estudio la muestra quedó conformada por 49 docentes y 115 padres de familia haciendo un total de 164 participantes.</p> $n = \frac{(Z)^2 (p \cdot q \cdot N)}{(E)^2 (N-1) + (Z)^2 pq}$ <p>Muestreo Se empleó el muestreo probabilístico estratificado, considerando como criterio de clasificación para los estratos las instituciones educativas donde laboraban los docentes que participaban de la investigación. Para la selección de los elementos de la muestra se empleó la técnica de la balota sin reposición.</p>	<p>Variable 1: Liderazgo directivo Técnica: Encuesta Instrumento: Escala</p> <p>Nombre: Escala para medir el liderazgo directivo Autor: Adaptado de Palma, Sonia Año: 2004 Monitoreo: ninguno Ámbito de aplicación: instituciones educativas Forma de Administración: grupal o individual</p> <p>Variable 2: Satisfacción del cliente Técnica: Encuesta Instrumento: Escala para medir la satisfacción del cliente Autor: Adaptado de Rivera Oscar. Año: 2010 Monitoreo: ninguno Ámbito de aplicación: instituciones educativas privadas Forma de Administración: grupal o individual</p>	<p>Descriptiva Este estudio permite determinar si la hipótesis se demuestra mediante los procedimientos de estadística descriptiva en razón al objetivo planteado para este estudio. Para la descripción de los resultados descriptivos se emplearon tablas y figuras de distribución de frecuencias.</p> <p>Inferencial Para determinar la relación entre variables se empleó la prueba no paramétrica Rho de Spearman dado que se trata de dos variables cualitativas de escala ordinal.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$

Anexo 3 Instrumentos

Escala para medir el liderazgo directivo

Muy respetuosamente me dirijo a usted y presentarle preguntas para poder medir el liderazgo Directivo en la Institución Educativa donde usted labora, motivo por el cual le solicito a usted contestar las preguntas de acuerdo como indica el cuadro presente.

Si considera usted que en la pregunta este totalmente de acuerdo o se cumple marque un aspa en el casillero cinco, si su respuesta a la pregunta es casi siempre o está de acuerdo marque un aspa en el casillero cuatro, si su respuesta está en duda sobre si está de acuerdo, pero también está en desacuerdo o a veces se cumple marque el casillero tres, y si en la pregunta usted está en desacuerdo o casi nunca se cumple marque el casillero dos y por ultimo si está totalmente en desacuerdo y nunca se cumple marque el casillero uno.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

AFIRMACIONES		ESCALA				
DIMENSIÓN 1: DIRIGIRSE A UNO MISMO		1	2	3	4	5
1	Existen expresiones con terminología adecuada en la atención al cliente.					
2	Conozco estrategias adecuadas para solución de problemas educativos.					
3	Dispongo del tiempo ordenado y adecuado para el proceso administrativo.					
4	Identifico mis capacidades y desempeño en la innovación.					
5	La función me permite aplicar el aprendizaje y desarrollo el liderazgo.					

6	Dispongo de una capacidad adecuada en la atención al cliente.					
7	Los logros obtenidos son aplicados en mi entorno pedagógico y social.					
8	Tengo la disposición constante de mi auto preparación cognitiva.					
9	Me encuentro actualizado en la innovación pedagógica y social.					
10	Conozco estrategias de mercado sobre atención al cliente.					
DIMENSIÓN 2: OFRECER RESULTADOS		1	2	3	4	5
11	La edad institucional ha permitido el aumento de estudiantes.					
12	Existe identificación del cliente con la Institución.					
13	Se identifica estadísticamente el ingreso de nuevos clientes.					
14	La estadística de deserción tiene objetivos de cambio.					
15	Las visitas virtuales son exclusivas del cliente.					
16	El método de aplicación de trabajo tiene impacto en la sociedad.					
17	La visita a la página del Facebook es de impacto positivo.					
18	Es adecuada y eficiente la atención de los actores en la institución.					
19	La capacitación e innovación es muy bien aplicada en la institución.					
20	La población estudiantil son líderes pedagógicos en las universidades.					
DIMENSIÓN 3: GENERAR IMPULSO		1	2	3	4	5
21	Se establece la información necesaria para cumplir los objetivos.					
22	Los protocolos ayudan a afrontar los obstáculos con los					

	clientes.					
23	Los actores motivan a la ascendencia de mayor jerarquía.					
24	Existe reconocimiento a la lealtad del cliente.					
25	La institución fomenta el uso de todas las redes sociales.					
26	Los actores realizan reconociendo a los estudiantes líderes.					
27	Existe identidad subjetiva y recomendación en el mercado social.					
28	La información es adecuada y real en el mercado.					
29	El clima organizacional es adecuado en el campo laboral.					
30	La misión y visión tiene relación con los objetivos de aplicación diaria.					
DIMENSIÓN 4: DESARROLLAR Y/O CAMBIAR LA CULTURA		1	2	3	4	5
31	La institución fomenta el desarrollo cultural en los estudiantes.					
32	Cada actor se interesa en adaptarse al desarrollo cultural.					
33	Respeto el tiempo de sus clientes con puntualidad.					
34	Reconoce los errores y corrige con actitud constructiva.					
35	En la atención se expresa correctamente fomentando cultura.					
36	Cumple con los compromisos planteados brindando credibilidad.					
37	Respeto la privacidad y fomenta una cultura de discreción.					
38	Mantiene una postura positiva de desarrollo frente a los cambios.					
39	Desarrolla adecuadamente los valores en la institución.					

40	Su innovación pedagógica contribuye al desarrollo cultural social.					
DIMENSIÓN 5: GUIAR		1	2	3	4	5
41	El Directivo trasmite información clara y entendible.					
42	Practica el buen ejemplo como imagen personal.					
43	Visualiza con efectividad cuando es el momento de delegar tareas.					
44	Fomenta entusiasmo para los proyectos planteados.					
45	Reconoce las aptitudes y habilidades del equipo.					
46	Aplica la empatía con un equilibrio de autoridad y comprensión.					
47	Establece metas y expectativas con objetivos claros.					
48	Reconoce sus propias fortalezas y debilidades con una autorreflexión.					
49	Desarrolla un estilo de liderazgo propio consiguiendo respeto del equipo.					
50	Establece las labores del equipo equitativamente igual y con justicia.					

Escala para medir la satisfacción del cliente

Muy respetuosamente me dirijo a usted, cliente de la Institución educativa para solicitarle información mediante la presenta escala de preguntas acerca de la satisfacción del cliente informándole además que sus respuestas consignadas en la presente escala, serán de total reserva y de confidencialidad y serán de uso escíticamente para tal fin.

Si considera usted que en la pregunta este totalmente de acuerdo o se cumple marque un aspa en el casillero cuatro, si su respuesta a la pregunta es casi siempre o está de acuerdo marque un aspa en el casillero tres, si en la pregunta usted está relativamente de acuerdo marque el casillero dos y por último si está totalmente en desacuerdo y nunca se cumple marque el casillero uno.

En desacuerdo	Relativamente de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4

Nº	DIMENSIÓN 1: INSTALACIONES	1	2	3	4
1	La limpieza es una práctica constante de la institución.				
2	El acceso es utilizado con seguridad, comodidad e igualdad.				
3	La infraestructura se encuentra muy bien conservada.				
4	La seguridad de infraestructura y personal brindan garantía.				
5	El confort es aplicable en las aulas y oficinas de atención.				
6	Los espacios recreativos tienen el equipo necesario de aplicación.				
7	Las aulas educativas se encuentran innovadas.				
	DIMENSIÓN 2: PERSONAL				
8	Con la simpatía actúa en la atención racionalmente.				
9	Resuelve su conducta, capacidad y ética en la atención.				
10	La toma de decisiones es beneficiosa para el cliente y la empresa.				

11	Mantiene buena comunicación con los clientes de la empresa.				
12	Fomenta actividades de retiros y eventos de integración.				
13	Realiza encuestas sobre la comodidad del estudiante.				
14	Mantiene la empatía para resolver incomodidades del cliente.				
15	Resuelve fácilmente la etiqueta de atención con el público.				
	DIMENSIÓN 3: TRÁMITES				
16	El Horario de atención es adecuado para los clientes.				
17	El tiempo de atención es adecuado para resolver las inquietudes.				
18	Tiene la habilidad de moverse, pensar y reaccionar con facilidad.				
19	Los requisitos administrativos son adecuados en educación.				
20	Explica al detalle los servicios y te brinda comodidad para evaluar.				
21	No opta por una conducta de presión sobre el uso del servicio.				

Anexo 4 Validez de instrumentos

Juicio de expertos: Variable 1: Liderazgo Directivo

DIMENSIONES / ITEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Nº	Dimensión: Dirigirse a uno mismo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Existen expresiones con terminología adecuada en la atención al cliente.	✓		✓		✓		
2	Conozco estrategias adecuadas para solución de problemas educativos.	✓		✓		✓		
3	Dispongo del tiempo ordenado y adecuado para el proceso administrativo.	✓		✓		✓		
4	Identifico mis capacidades y desempeño en la innovación.	✓		✓		✓		
5	La función me permite aplicar el aprendizaje y desarrollo el liderazgo.	✓		✓		✓		
6	Dispongo de una capacidad adecuada en la atención al cliente.	✓		✓		✓		
7	Los logros obtenidos son aplicados en mi entorno pedagógico y social.	✓		✓		✓		
8	Tengo la disposición constante de mi auto preparación cognitiva.	✓		✓		✓		
9	Me encuentro actualizado en la innovación pedagógica y social.	✓		✓		✓		
10	Conozco estrategias de mercado sobre atención al cliente.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Ofrecer resultados		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	La edad institucional ha permitido el aumento de estudiantes.	✓		✓		✓		
12	Existe identificación del cliente con la Institución.	✓		✓		✓		
13	Se identifica estadísticamente el ingreso de nuevos clientes.	✓		✓		✓		
14	La estadística de deserción tiene objetivos de cambio.	✓		✓		✓		

15	Las visitas virtuales son exclusivas del cliente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	El método de aplicación de trabajo tiene impacto en la sociedad.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	La visita a la página del Facebook es de impacto positivo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	Es adecuada y eficiente la atención de los actores en la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	La capacitación e innovación es muy bien aplicada en la Institución.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	La Población estudiantil son líderes pedagógicos en las universidades.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
Dimensión 3: Generar impulso		SI	NO	SI	NO	SI	NO
21	Se establece la información necesaria para cumplir los objetivos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	Los protocolos ayudan a afrontar los obstáculos con los clientes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	Los Actores motivan a la ascendencia de mayor jerarquía.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	Existe reconocimiento a la lealtad del cliente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25	La institución fomenta el uso de todas las redes sociales.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	Los actores realizan reconociendo a los estudiantes líderes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
27	Existe identidad subjetiva y recomendación en el mercado social.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
28	La información es adecuada y real en el mercado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
29	El clima organizacional es adecuado en el campo laboral.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
30	La misión y visión tiene relación con los objetivos de aplicación diaria.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
Dimensión 4: Desarrollar y/o cambiar la cultura		SI	NO	SI	NO	SI	NO
31	La institución fomenta el desarrollo cultural en los estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
32	Cada actor se interesa en adaptarse al desarrollo cultural.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

33	Respetar el tiempo de sus clientes con puntualidad	✓		✓		✓	
34	Reconoce los errores y corrige con actitud constructiva.	✓		✓		✓	
35	En la atención se expresa correctamente fomentando cultura.	✓		✓		✓	
36	Cumple con los compromisos planteados brindando credibilidad.	✓		✓		✓	
37	Respetar la privacidad y fomenta una cultura de discreción.	✓		✓		✓	
38	Mantiene una postura positiva de desarrollo frente a los cambios.	✓		✓		✓	
39	Desarrolla adecuadamente los valores en la institución.	✓		✓		✓	
40	Su innovación pedagógica contribuye al desarrollo cultural social.	✓		✓		✓	
Dimensión 5: Guiar		SI	NO	SI	NO	SI	NO
41	El Directivo transmite información clara y entendible.	✓		✓		✓	
42	Practica el buen ejemplo como imagen personal.	✓		✓		✓	
43	Visualiza con efectividad cuando es el momento de delegar tareas.	✓		✓		✓	
44	Fomenta entusiasmo para los proyectos planteados.	✓		✓		✓	
45	Reconoce las aptitudes y habilidades del equipo.	✓		✓		✓	
46	Aplica la empatía con un equilibrio de autoridad y comprensión.	✓		✓		✓	
47	Establece metas y expectativas con objetivos claros.	✓		✓		✓	
48	Reconoce sus propias fortalezas y debilidades con una autorreflexión.	✓		✓		✓	
49	Desarrolla un estilo de liderazgo propio consiguiendo respeto del equipo.	✓		✓		✓	
50	Establece las labores del equipo equitativamente igual y con justicia.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg.: Dra. Mendoza Retamero Naomi DNI: 23271871

Especialidad del validador: Temática: Gestión Educativa - Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para el componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

_____ de _____ 2018.



Firma del experto informante.

Juicio de expertos: Variable 1: Liderazgo Directivo

DIMENSIONES / ITEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Nº	Dimensión: Dirigirse a uno mismo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Existen expresiones con terminología adecuada en la atención al cliente.	✓		✓		✓		
2	Conozco estrategias adecuadas para solución de problemas educativos.	✓		✓		✓		
3	Dispongo del tiempo ordenado y adecuado para el proceso administrativo.	✓		✓		✓		
4	Identifico mis capacidades y desempeño en la innovación.	✓		✓		✓		
5	La función me permite aplicar el aprendizaje y desarrollo el liderazgo.	✓		✓		✓		
6	Dispongo de una capacidad adecuada en la atención al cliente.	✓		✓		✓		
7	Los logros obtenidos son aplicados en mi entorno pedagógico y social.	✓		✓		✓		
8	Tengo la disposición constante de mi auto preparación cognitiva.	✓		✓		✓		
9	Me encuentro actualizado en la innovación pedagógica y social.	✓		✓		✓		
10	Conozco estrategias de mercado sobre atención al cliente.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Ofrecer resultados		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	La edad institucional ha permitido el aumento de estudiantes.	✓		✓		✓		
12	Existe identificación del cliente con la Institución.	✓		✓		✓		
13	Se identifica estadísticamente el ingreso de nuevos clientes.	✓		✓		✓		
14	La estadística de deserción tiene objetivos de cambio.	✓		✓		✓		

15	Las visitas virtuales son exclusivas del cliente.	✓		✓		✓	
16	El método de aplicación de trabajo tiene impacto en la sociedad.	✓		✓		✓	
17	La visita a la página del Facebook es de impacto positivo.	✓		✓		✓	
18	Es adecuada y eficiente la atención de los actores en la institución.	✓		✓		✓	
19	La capacitación e innovación es muy bien aplicada en la Institución.	✓		✓		✓	
20	La Población estudiantil son líderes pedagógicos en las universidades.	✓		✓		✓	
Dimensión 3: Generar impulso		SI	NO	SI	NO	SI	NO
21	Se establece la información necesaria para cumplir los objetivos.	✓		✓		✓	
22	Los protocolos ayudan a afrontar los obstáculos con los clientes.	✓		✓		✓	
23	Los Actores motivan a la ascendencia de mayor jerarquía.	✓		✓		✓	
24	Existe reconocimiento a la lealtad del cliente.	✓		✓		✓	
25	La institución fomenta el uso de todas las redes sociales.	✓		✓		✓	
26	Los actores realizan reconociendo a los estudiantes líderes.	✓		✓		✓	
27	Existe identidad subjetiva y recomendación en el mercado social.	✓		✓		✓	
28	La información es adecuada y real en el mercado.	✓		✓		✓	
29	El clima organizacional es adecuado en el campo laboral.	✓		✓		✓	
30	La misión y visión tiene relación con los objetivos de aplicación diaria.	✓		✓		✓	
Dimensión 4: Desarrollar y/o cambiar la cultura		SI	NO	SI	NO	SI	NO
31	La institución fomenta el desarrollo cultural en los estudiantes.	✓		✓		✓	
32	Cada actor se interesa en adaptarse al desarrollo cultural.	✓		✓		✓	

33	Respetar el tiempo de sus clientes con puntualidad	✓		✓		✓	
34	Reconoce los errores y corrige con actitud constructiva.	✓		✓		✓	
35	En la atención se expresa correctamente fomentando cultura.	✓		✓		✓	
36	Cumple con los compromisos planteados brindando credibilidad.	✓		✓		✓	
37	Respetar la privacidad y fomenta una cultura de discreción.	✓		✓		✓	
38	Mantiene una postura positiva de desarrollo frente a los cambios.	✓		✓		✓	
39	Desarrolla adecuadamente los valores en la institución.	✓		✓		✓	
40	Su innovación pedagógica contribuye al desarrollo cultural social.	✓		✓		✓	
Dimensión 5: Guiar		SI	NO	SI	NO	SI	NO
41	El Directivo trasmite información clara y entendible.	✓		✓		✓	
42	Practica el buen ejemplo como imagen personal.	✓		✓		✓	
43	Visualiza con efectividad cuando es el momento de delegar tareas.	✓		✓		✓	
44	Fomenta entusiasmo para los proyectos planteados.	✓		✓		✓	
45	Reconoce las aptitudes y habilidades del equipo.	✓		✓		✓	
46	Aplica la empatía con un equilibrio de autoridad y comprensión.	✓		✓		✓	
47	Establece metas y expectativas con objetivos claros.	✓		✓		✓	
48	Reconoce sus propias fortalezas y debilidades con una autorreflexión.	✓		✓		✓	
49	Desarrolla un estilo de liderazgo propio consiguiendo respeto del equipo.	✓		✓		✓	
50	Establece las labores del equipo equitativamente igual y con justicia.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg.: CANDELA VALENCA, Ludwig DNI: 07496404

Especialidad del validador: DOCTOR EN DOCENCIA UNIVERSITARIA, UNIVERSIDAD PEDRICO VILLARREAL

- ¹**Pertinencia:** El Item corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El Item es apropiado para al componente o dimensión específica del constructo.
- ³**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del Item, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los Items planteados Son suficientes para medir la dimensión.

_____ de _____ 2018.


Firma del experto informante.

Juicio de expertos: Variable 1: Liderazgo Directivo

DIMENSIONES / ITEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Nº	Dimensión: Dirigirse a uno mismo	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Existen expresiones con terminología adecuada en la atención al cliente.	✓		✓		✓		
2	Conozco estrategias adecuadas para solución de problemas educativos.	✓		✓		✓		
3	Dispongo del tiempo ordenado y adecuado para el proceso administrativo.	✓		✓		✓		
4	Identifico mis capacidades y desempeño en la innovación.	✓		✓		✓		
5	La función me permite aplicar el aprendizaje y desarrollo el liderazgo.	✓		✓		✓		
6	Dispongo de una capacidad adecuada en la atención al cliente.	✓		✓		✓		
7	Los logros obtenidos son aplicados en mi entorno pedagógico y social.	✓		✓		✓		
8	Tengo la disposición constante de mi auto preparación cognitiva.	✓		✓		✓		
9	Me encuentro actualizado en la innovación pedagógica y social.	✓		✓		✓		
10	Conozco estrategias de mercado sobre atención al cliente.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Ofrecer resultados		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	La edad institucional ha permitido el aumento de estudiantes.	✓		✓		✓		
12	Existe identificación del cliente con la Institución.	✓		✓		✓		
13	Se identifica estadísticamente el ingreso de nuevos clientes.	✓		✓		✓		

14	La estadística de deserción tiene objetivos de cambio.	✓		✓		✓	
15	Las visitas virtuales son exclusivas del cliente.	✓		✓		✓	
16	El método de aplicación de trabajo tiene impacto en la sociedad.	✓		✓		✓	
17	La visita a la página del Facebook es de impacto positivo.	✓		✓		✓	
18	Es adecuada y eficiente la atención de los actores en la institución.	✓		✓		✓	
19	La capacitación e innovación es muy bien aplicada en la Institución.	✓		✓		✓	
20	La Población estudiantil son líderes pedagógicos en las universidades.	✓		✓		✓	
Dimensión 3: Generar impulso		SI	NO	SI	NO	SI	NO
21	Se establece la información necesaria para cumplir los objetivos.	✓		✓		✓	
22	Los protocolos ayudan a afrontar los obstáculos con los clientes.	✓		✓		✓	
23	Los Actores motivan a la ascendencia de mayor jerarquía.	✓		✓		✓	
24	Existe reconocimiento a la lealtad del cliente.	✓		✓		✓	
25	La institución fomenta el uso de todas las redes sociales.	✓		✓		✓	
26	Los actores realizan reconociendo a los estudiantes líderes.	✓		✓		✓	
27	Existe identidad subjetiva y recomendación en el mercado social.	✓		✓		✓	
28	La información es adecuada y real en el mercado.	✓		✓		✓	
29	El clima organizacional es adecuado en el campo laboral.	✓		✓		✓	
30	La misión y visión tiene relación con los objetivos de aplicación diaria.	✓		✓		✓	
Dimensión 4: Desarrollar y/o cambiar la cultura		SI	NO	SI	NO	SI	NO
31	La institución fomenta el desarrollo cultural en los estudiantes.	✓		✓		✓	

32	Cada actor se interesa en adaptarse al desarrollo cultural.	✓		✓		✓	
33	Respeto el tiempo de sus clientes con puntualidad	✓		✓		✓	
34	Reconoce los errores y corrige con actitud constructiva.	✓		✓		✓	
35	En la atención se expresa correctamente fomentando cultura.	✓		✓		✓	
36	Cumple con los compromisos planteados brindando credibilidad.	✓		✓		✓	
37	Respeto la privacidad y fomenta una cultura de discreción.	✓		✓		✓	
38	Mantiene una postura positiva de desarrollo frente a los cambios.	✓		✓		✓	
39	Desarrolla adecuadamente los valores en la institución.	✓		✓		✓	
40	Su innovación pedagógica contribuye al desarrollo cultural social.	✓		✓		✓	
Dimensión 5: Guiar		SI	NO	SI	NO	SI	NO
41	El Directivo transmite información clara y entendible.	✓		✓		✓	
42	Practica el buen ejemplo como imagen personal.	✓		✓		✓	
43	Visualiza con efectividad cuando es el momento de delegar tareas.	✓		✓		✓	
44	Fomenta entusiasmo para los proyectos planteados.	✓		✓		✓	
45	Reconoce las aptitudes y habilidades del equipo.	✓		✓		✓	
46	Aplica la empatía con un equilibrio de autoridad y comprensión.	✓		✓		✓	
47	Establece metas y expectativas con objetivos claros.	✓		✓		✓	
48	Reconoce sus propias fortalezas y debilidades con una autorreflexión.	✓		✓		✓	
49	Desarrolla un estilo de liderazgo propio consiguiendo respeto del equipo.	✓		✓		✓	
50	Establece las labores del equipo equitativamente igual y con justicia.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg.: Valiente Agreda, Laura del Ríos DNI: 09951550

Especialidad del validador: Gestión y Planificación de Proyectos, Universidad Hermilio Valderrín-Huancayo

¹**Pertinencia:** El Item corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El Item es apropiado para el componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del Item, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los Items planteados Son suficientes para medir la dimensión.

_____ de _____ 2018.



Firma del experto informante.

Juicio de expertos: Variable 2: Satisfacción del cliente

DIMENSIONES/ITEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
No		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Instalaciones								
1	La limpieza es una práctica constante de la institución.	✓		✓		✓		
2	El acceso es utilizado con seguridad, comodidad e igualdad.	✓		✓		✓		
3	La infraestructura se encuentra muy bien conservada.	✓		✓		✓		
4	La seguridad de infraestructura y personal brindan garantía.	✓		✓		✓		
5	El confort es aplicable en las aulas y oficinas de atención.	✓		✓		✓		
6	Los espacios recreativos tienen el equipo necesario de aplicación.	✓		✓		✓		
7	Las aulas educativas se encuentran innovadas.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Personal								
8	Con la simpatía actúa en la atención racionalmente.	✓		✓		✓		
9	Resuelve su conducta, capacidad y ética en la atención.	✓		✓		✓		
10	La toma de decisiones es beneficiosa para el cliente y la empresa.	✓		✓		✓		
11	Mantiene buena comunicación con los clientes de la empresa	✓		✓		✓		
12	Fomenta actividades de retiros y eventos de integración.	✓		✓		✓		
13	Realiza encuestas sobre la comodidad del estudiante.	✓		✓		✓		

14	Mantiene la empatía para resolver incomodidades del cliente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	Resuelve fácilmente la etiqueta de atención con el público.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
Dimensión 3: Trámite		SI	NO	SI	NO	SI	NO
16	El Horario de atención es adecuado para los clientes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	El tiempo de atención es adecuado para resolver las inquietudes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	Tiene la habilidad de moverse, pensar y reaccionar con facilidad.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	Los requisitos administrativos son adecuados en educación.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	Explica al detalle los servicios y te brinda comodidad para evaluar.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	No opta por una conducta de presión sobre el uso del servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg.: Dr. Mercedes Retamozo Noemi DNI: 13271811

Especialidad del validador: Temático - Gestión Educativa - Gestión Pública.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para el componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

_____ de _____ 2018.


Firma del experto informante.

Juicio de expertos: Variable 2: Satisfacción del cliente

DIMENSIONES/ITEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
No		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Instalaciones								
1	La limpieza es una práctica constante de la institución.	✓		✓		✓		
2	El acceso es utilizado con seguridad, comodidad e igualdad.	✓		✓		✓		
3	La infraestructura se encuentra muy bien conservada.	✓		✓		✓		
4	La seguridad de infraestructura y personal brindan garantía.	✓		✓		✓		
5	El confort es aplicable en las aulas y oficinas de atención.	✓		✓		✓		
6	Los espacios recreativos tienen el equipo necesario de aplicación.	✓		✓		✓		
7	Las aulas educativas se encuentran innovadas.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Personal		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	Con la simpatía actúa en la atención racionalmente.	✓		✓		✓		
9	Resuelve su conducta, capacidad y ética en la atención.	✓		✓		✓		
10	La toma de decisiones es beneficiosa para el cliente y la empresa.	✓		✓		✓		
11	Mantiene buena comunicación con los clientes de la empresa	✓		✓		✓		
12	Fomenta actividades de retiros y eventos de integración.	✓		✓		✓		
13	Realiza encuestas sobre la comodidad del estudiante.	✓		✓		✓		

14	Mantiene la empatía para resolver incomodidades del cliente.	✓		✓		✓	
15	Resuelve fácilmente la etiqueta de atención con el público.	✓		✓		✓	
Dimensión 3: Tramite		SI	NO	SI	NO	SI	NO
16	El Horario de atención es adecuado para los clientes.	✓		✓		✓	
17	El tiempo de atención es adecuado para resolver las inquietudes.	✓		✓		✓	
18	Tiene la habilidad de moverse, pensar y reaccionar con facilidad.	✓		✓		✓	
19	Los requisitos administrativos son adecuados en educación.	✓		✓		✓	
20	Explica al detalle los servicios y te brinda comodidad para evaluar.	✓		✓		✓	
21	No opta por una conducta de presión sobre el uso del servicio.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg.: Valiente Agreda Laura del Pilar DNI: 09951550

Especialidad del validador: Selección y Planificación de Proyectos, Universidad Hermilio Valdizán - Huánuco

- ¹**Pertinencia:** El Item corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El Item es apropiado para el componente o dimensión específica del constructo.
- ³**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del Item, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los Items planteados Son suficientes para medir la dimensión.

_____ de _____ 2018.


Firma del experto informante.

Juicio de expertos: Variable 2: Satisfacción del cliente

DIMENSIONES/ITEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
No		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Instalaciones								
1	La limpieza es una práctica constante de la institución.	✓		✓		✓		
2	El acceso es utilizado con seguridad, comodidad e igualdad.	✓		✓		✓		
3	La infraestructura se encuentra muy bien conservada.	✓		✓		✓		
4	La seguridad de infraestructura y personal brindan garantía.	✓		✓		✓		
5	El confort es aplicable en las aulas y oficinas de atención.	✓		✓		✓		
6	Los espacios recreativos tienen el equipo necesario de aplicación.	✓		✓		✓		
7	Las aulas educativas se encuentran innovadas.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Personal		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	Con la simpatía actúa en la atención racionalmente.	✓		✓		✓		
9	Resuelve su conducta, capacidad y ética en la atención.	✓		✓		✓		
10	La toma de decisiones es beneficiosa para el cliente y la empresa.	✓		✓		✓		
11	Mantiene buena comunicación con los clientes de la empresa	✓		✓		✓		
12	Fomenta actividades de retiros y eventos de integración.	✓		✓		✓		
13	Realiza encuestas sobre la comodidad del estudiante.	✓		✓		✓		

14	Mantiene la empatía para resolver incomodidades del cliente.	✓		✓		✓	
15	Resuelve fácilmente la etiqueta de atención con el público.	✓		✓		✓	
Dimensión 3: Tramite		SI	NO	SI	NO	SI	NO
16	El Horario de atención es adecuado para los clientes.	✓		✓		✓	
17	El tiempo de atención es adecuado para resolver las inquietudes.	✓		✓		✓	
18	Tiene la habilidad de moverse, pensar y reaccionar con facilidad.	✓		✓		✓	
19	Los requisitos administrativos son adecuados en educación.	✓		✓		✓	
20	Explica al detalle los servicios y te brinda comodidad para evaluar.	✓		✓		✓	
21	No opta por una conducta de presión sobre el uso del servicio.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Dr.IMG.: CANDELA VALENCIA, Ludwig DNI: 07496404

Especialidad del validador: DOCTOR EN DOLOENCIA UNIVERSITARIA, UNIVERSIDAD PEDRICO VILLANOVA

¹**Pertinencia:** El Item corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El Item es apropiado para al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del Item, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia. Se dice suficiencia cuando los Items planteados Son suficientes para medir la dimensión.

_____ de _____ 2018.

 Firma del experto informante.

Anexo 5 Permiso de la institución educativa



INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR

"Los Angeles"

Resolución Directoral Regional N° 01903 - 2011 - DRELM

CARTA DE ACEPTACION

Señor (a)

Mgtr. María del Carmen ANCAYA MARTINEZ

Coordinadora de la Escuela de Posgrado

Universidad Cesar Vallejo- Campus Ate

PRESENTE

ASUNTO: Autorización para la aplicación de los instrumentos de la investigación del LIC. Carlos Humberto QUINTANA CHAVEZ.

Es grato dirigimos a usted, para saludarla y a la vez hacer de su conocimiento que mi despacho, ha visto por conveniente autorizar al LIC. Carlos Humberto QUINTANA CHAVEZ, la aplicación de los instrumentos de evaluación de la tesis titulada **"Liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las Instituciones Educativas privadas del distrito de Chaclacayo 2018"**, lo que hago de su conocimiento para los fines que estime conveniente.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Chaclacayo 25 de Octubre del 2018




10601973
RAMIREZ MUÑOZ AURORA ESMERALDA
DIRECCIÓN
INSTITUCIÓN EDUCATIVA "LOS ANGELES"

"Formando líderes con excelencia educativa"

Calle los olivos 344-348 Chaclacayo
TELÉF.: 6879325/4971512





"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

CARTA DE ACEPTACIÓN

Señora:
Mgtr. ANCAYA MARTINEZ, Maria del Carmen
Coordinadora de la Escuela de Posgrado
Universidad Cesar Vallejo-Campus Ate

Presente.-

ASUNTO: Autorización para la aplicación de los instrumentos de la investigación del Lic. QUINTANA CHAVEZ, Carlos Humberto.

Es grato dirigirnos a usted, para saludarla y a la vez hacer de su conocimiento que mi despacho, ha visto por conveniente autorizar al Lic. QUINTANA CHAVEZ, Carlos Humberto, la aplicación de los instrumentos de evaluación de la tesis titulada "*Liderazgo Directivo y la satisfacción del cliente en las Instituciones Educativas Particulares del Distrito de Chaclacayo 2018*", lo que hago de su conocimiento para los fines que estime conveniente.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Chaclacayo, 15 de Noviembre del 2018



Lic. Leonor Mendez Berrospi
DIRECTORA





INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA
"VIRGEN DE CHAPI"
RD.1634-0220
MANCO CAPAC 299
CULTURA Y PROGRESO ÑAÑA

CARTA DE ACEPTACION

Señor (a)

Mjtr. María del Carmen ANCAYA MARTINEZ

Coordinadora de la Escuela de Posgrado

Universidad Cesar Vallejo – Campus Ate

PRESENTE:

ASUNTO: Autorización para la aplicación de los instrumentos de la investigación del LIC. Carlos Humberto QUINTANA CHAVEZ.

Es grato dirigirme a Ud. Para saludarla y a la vez hacer de su conocimiento que mi despacho ha visto por conveniente autorizar al LIC. Carlos Humberto QUINTANA CHAVEZ. la aplicación de los instrumentos de la evaluación de la tesis titulada "Liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las Instituciones Educativas Privadas del Distrito de Chaclacayo 2018", lo que hago de su conocimiento para los fines que estime conveniente.

Es propicia la oportunidad para expresarles los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Cultura y Progreso ÑAÑA 15 de Noviembre del 2018



VILMA SANTOS OCHOA
DIRECTORA



Anexo 6 Base de datos

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE LIDERAZGO DIRECTIVO

Preg.	DIRIGIRSE A UNO MISMO										OFRECER RESULTADOS										GENERAR IMPULSO										DESARROLLAR Y/O CAMBIAR LA CULTURA										GUIAR											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50		
1	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	4	3	3	3	2	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	
4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	
5	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	5	4	4
6	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	
7	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	
8	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	
9	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	
10	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4	5	
11	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	
12	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	
13	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	
14	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	
15	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	
16	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	3	2	5	
17	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	
18	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	
19	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	
20	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	
21	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	
22	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	4	3	3	3	2	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	

23	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	
24	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	
25	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	
26	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	
27	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	
28	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	
29	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	
30	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4	
31	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	
32	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	
33	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	
34	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	
35	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	
36	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	
37	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	
38	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	
39	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	
40	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	
41	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	
42	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	4	3	3	3	2	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4
43	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2
44	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	
45	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	
46	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	
47	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	
48	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	
49	4	3	4	4	5	5	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2		
50	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4	

51	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2										
52	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3										
53	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3										
54	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2										
55	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3										
56	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2										
57	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2										
58	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2										
59	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3										
60	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3										
61	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4										
62	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	4	3	3	3	2	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4									
63	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2										
64	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3										
65	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	4										
66	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3										
67	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2										
68	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3								
69	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	2						
70	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4	4									
71	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3	4	4	2					
72	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3							
73	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3						
74	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	2					
75	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3				
76	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	3	2				
77	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	4	3	2		
78	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2

79	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3		
80	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3		
81	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4			
82	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	4	3	3	3	2	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4		
83	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2		
84	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3		
85	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4		
86	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3		
87	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2		
88	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3
89	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2		
90	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4		
91	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2		
92	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3		
93	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3		
94	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2		
95	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3		
96	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2		
97	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2		
98	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2		
99	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3		
100	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3		
101	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4		
102	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	4	3	3	3	2	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4		
103	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	2		
104	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	3		
105	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	5	4	4		
106	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	3		

107	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2				
108	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	3	4	3	5	5	3
109	4	3	4	4	5	5	4	4	2	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2				
110	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	5	4	5	4	4				
111	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	5	3	4	2				
112	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3				
113	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3				
114	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2				
115	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3				
116	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	3	2					
117	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2				
118	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2				
119	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3				
120	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3				
121	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3				
122	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	5	5	4	2				
123	3	5	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	3					
124	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2					
125	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	2				
126	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2	5	5	4	5	5	3	3	5	2	2				
127	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3	5	4	5	5	5	4	3	4	2	3				
128	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	3				

Alfa de Cronbach

Variable 1: Liderazgo directivo

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
VARIABLE 1	LIDERAZGO DIRECTIVO																		
ITEM	50																		
ITEM SUJETOS	EDADES	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18
1	30	4	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	
2	37	3	4	2	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	1	4	4	
3	39	3	4	4	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
4	40	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
5	27	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
6	27	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	4	3	2	
7	38	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	
8	35	2	4	4	3	4	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	
9	26	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	1	4	4	3	2	3	
10	34	1	2	2	4	1	2	3	3	4	3	1	4	1	3	2	4	1	
	VARIANZA	0.84	0.50	0.62	0.62	0.84	0.62	0.68	0.32	0.68	0.50	0.77	1.21	0.90	0.46	0.84	0.62	0.89	
	K	10																	
	SUMA DE VARIANZA	34.39																	
	VT	234.32																	
	SECCION 1	1.111																	
	SECCION2	0.853																	
	ABSOLUTO S2	0.853																	
	ALFA DE CRONBACH	0.948																	

Variable 2: Satisfacción del cliente

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T		
						SATISFACCION DEL CLIENTE															
VARIABLE 2	21				4																
ITEM SUJETOS	EDADES	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18		
1	30	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	2	3			
2	37	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	1	4	4			
3	39	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3			
4	40	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3			
5	27	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4			
6	27	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2			
7	38	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4			
8	35	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3			
9	26	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4	4	3	2	3			
10	34	1	1	2	1	1	2	3	1	4	1	1	4	1	3	2	4	1			
	VARIANZA	0.89	0.90	0.62	0.84	0.84	0.62	0.68	0.90	0.68	0.84	0.77	0.99	0.90	0.46	0.84	0.84	0.89			
	K																		10		
	SUMA DE VARIANZA																		15.78		
	VT																		73.38		
	SECCION 1																		1.111		
	SECCION2																		0.785		
	ABSOLUTO S2																		0.785		
	ALFA DE CRONBACH																		0.872		

Anexo 7 Acta e aprobación de originalidad de tesis

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Freddy Antonio Ochoa Tataje, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, revisor de la tesis titulada "**Liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, 2018**" del estudiante Carlos Humberto QUINTANA CHAVEZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 20 de noviembre del 2019.



Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

DNI: 07015123



Anexo 8 Pantallazo del turnitin

Resumen de coincidencias

17 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	12 %
2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
4 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
5 pro-reforma.gov.do Fuente de Internet	<1 %
6 Entregado a UNIACC Trabajo del estudiante	<1 %
7 prezi.com	<1 %



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las instituciones educativas privadas del distrito de Chaclacayo, Lima, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:
Dr. Carlos Humberto Quintana Chávez

ASESOR:
Dra. Rosa Larrea Serquen

SECCIÓN:
Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión y Calidad del Servicio

LIMA-PERÚ
2018



Anexo 9 Autorización de publicación de tesis



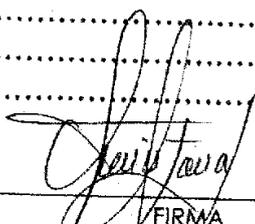
**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo WINYANA CHAVEZ CARLOS HUMBERTO, identificado con DNI N° 07664116,
egresado de la Escuela Profesional de Investigación en Administración de la Educación de la
Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación, titulado
"Liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las instituciones
educativas privadas del distrito de Chacabambas, 2019."
en el Repositorio Institucional de la UCV
(<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,
Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 07664116

FECHA: 20 de Noviembre del 2019.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

**Anexo 10 Autorización de la versión final del trabajo de
investigación**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

QUINTANA CHAVEZ CARLOS HUMBERTO

INFORME TÍTULADO:

Liderazgo directivo y la satisfacción del cliente en las
Instituciones educativas privadas del distrito de chaclacayo
, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Administración de la Educación

SUSTENTADO EN FECHA: 22 de Enero 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayoría



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN