



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Liderazgo directivo y satisfacción del servicio educativo, en
padres de familia de IEE. del nivel primario, distrito La Arena,
Piura, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Sernaqué Mendoza Belén Vanessa ORCID:
0000-0003-0208-1046)

ASESOR:

Dr. Arévalo Luna Edmundo (ORCID: 0000-0001-8948-7449)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

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

PIURA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis amadas hijas, que son el motor que me impulsa a luchar para lograr cada meta propuesta.

AGRADECIMIENTO

A Dios por su infinita
bondad, por su inmenso amor,
y constante protección.

A todas aquellas personas que con
su gran apoyo, de una u otra manera
sumaron para obtener este gran logro.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	
Agradecimiento	
Índice de contenidos	
Índice de tablas	
Índice de gráficos	
RESUMEN	
ABSTRACT.....	
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	04
III.METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES	38
VII RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tamaño poblacional de los sujetos, motivo de estudio, según el factor género	16
Tabla 2: Tamaño muestral de los sujetos de estudio según los factores género y edades	18
Tabla 3: Resultados del nivel de liderazgo directivo, en la escala total, según la percepción de los padres y madres motivo de estudio.....	21
Tabla 4: Dimensiones del liderazgo directivo y satisfacción del servicio educativo, en padres de familia de IEE. del nivel primario, distrito La Arena, Piura, 2022.....	22
Tabla 5: Nivel de satisfacción del servicio educativo según los padres y madres de familia encuestados de una I.E estatal primaria de La Arena, Piura.....	23
Tabla 6: Dimensiones del nivel de satisfacción del servicio educativo, en padres de familia de IEE. del nivel primario, distrito La Arena, Piura, 2022.....	24
Tabla 7: Correlación entre el liderazgo directivo y satisfacción del servicio educativo, en padres de familia de IEE. del nivel primario, distrito La Arena, Piura, 2022.....	25
Tabla 8: Relación entre liderazgo directivo y las dimensiones de la calidad del servicio educativo que reciben los padres y madres de familia, sujetos de estudio	26
Tabla 9: Relación entre la gestión estratégica y las dimensiones de la calidad del servicio educativo que reciben los padres y madres de familia, sujetos de estudio.....	27
Tabla 10: Relación entre la gestión administrativa y las dimensiones de la calidad del servicio educativo que reciben los padres y madres de familia, sujetos de estudio.....	27
Tabla 11: Relación entre la gestión pedagógica y las dimensiones de la calidad del servicio educativo que reciben los padres y madres de familia, sujetos de estudio.....	28
Tabla 12: Relación entre la gestión comunitaria y las dimensiones de la calidad del servicio educativo que reciben los padres y madres de familia, sujetos de estudio.....	29

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Resultados del nivel de liderazgo directivo, en la escala total, según la percepción de los padres y madres motivo de estudio	21
Gráfico 2: Nivel de satisfacción del servicio educativo, en padres de familia de IEE. del nivel primario, distrito La Arena, Piura, 2022.....	23

RESUMEN

El liderazgo directivo es un factor clave para que una institución educativa brinde servicios de calidad que satisfagan las expectativas de los usuarios; en este sentido, se desarrolló esta investigación con el objetivo fue determinar si hay correlación significativa entre el liderazgo directivo y la satisfacción del servicio educativo, en padres de familia de IEE. del nivel primario, distrito La Arena, Piura, 2022. El estudio tiene un diseño descriptivo correlacional. La muestra fue 239 individuos, entre padres y madres de familia, obtenida por muestreo probabilístico aleatorio simple. Se aplicaron dos instrumentos: uno para liderazgo directivo y el otro de satisfacción del servicio educativo, ambos han demostrado cualidades de validez y confiabilidad. Los resultados alcanzados revelan que predomina un liderazgo directivo muy bueno con un 49,8%; también se encuentra que los padres de familia manifiestan un nivel satisfecho de 84,5% con la gestión del servicio educativo. finalmente, existe correlación positiva baja y altamente significativa, (rho Spearman, $\rho = 0,280$), con un valor de significancia $p < 0,001$; lo que quiere decir que, a mayor valoración del liderazgo directivo, mejor será la satisfacción del servicio educativo que reciben.

Palabras clave: liderazgo, satisfacción, servicio educativo

ABSTRACT

Management leadership is a key factor for an educational institution to provide quality services that meet user expectations; In this sense, this research was developed with the objective of determining if there is a significant correlation between managerial leadership and satisfaction with the educational service, in parents of IEE. of the primary level, La Arena district, Piura, 2022. The study has a descriptive correlational design. The sample was 239 individuals, between fathers and mothers, obtained by simple random probabilistic sampling. Two instruments were applied: one for managerial leadership and the other for satisfaction of the educational service, both have demonstrated qualities of validity and reliability. The results achieved reveal that a very good managerial leadership predominates with 49.8%; It is also found that parents have a satisfied level of 84.5% with the management of the educational service. Finally, there is a low and highly significant positive correlation (Spearman's rho, $\rho = 0.280$), with a significance value of $p < 0.001$; which means that, the higher the assessment of managerial leadership, the better the satisfaction of the educational service they receive.

Keywords: leadership, satisfaction, educational service

I. INTRODUCCIÓN

El Siglo XXI exige el replanteamiento de los modelos tradicionales de la gestión y el liderazgo en las instituciones educativas; asimismo, requiere apostar por un enfoque que tenga como centro lo directivo, es decir, un liderazgo distribuido que permita el desarrollo de estas instituciones de manera participativa en la que crezca no solo la institución, sino también los profesionales que en ella laboran; por consiguiente, el rol del directivo es muy relevante para transformar la escuela, ya que sus funciones están enmarcadas en diversos aspectos que se interrelacionan de manera sinérgica.

El liderazgo directivo es una de las temáticas que ha ido cobrando mucha importancia en los últimos años, ya sea dentro de las políticas públicas como también en la agenda de investigación a nivel internacional en el ámbito educativo, ya que se cree que los líderes de estas instituciones pueden marcar la diferencia en beneficio de la calidad de los servicios que reciben los agentes educativos: docentes, padres de familia, estudiantes, directivos y comunidad.

La Organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE) considera que el liderazgo en las instituciones constituye el segundo factor más relevante en el desarrollo del aprendizaje, por lo que es necesario tener en cuenta si el perfil de los encargados de la gestión de las instituciones educativas es idóneo para conseguir las metas de en lo que concierne a convertirlas en instituciones más flexibles y con la habilidad para adaptarse a las diversas situaciones de este mundo globalizado; por tal razón la responsabilidad que le compete a los directivos se ha incrementado, así como también se ha incrementado las expectativas sobre el rol que cumplen dentro de sus instituciones.

Según la directiva sobre la gestión escolar de instituciones educativas emitida por el MINEDU en el 2022 se propone fortalecer la política para la simplificación de los procesos en estas entidades; por otro lado, sostiene que la educación en la actualidad necesita que el directivo cumpla un rol de liderazgo desde una perspectiva enmarcada en 4 dimensiones: administrativa, estratégica, pedagógica

y comunitaria, las cuales le van a permitir tener la capacidad para el ejercicio de una gestión efectiva en la que se desarrolle un trabajo colaborativo para conseguir las metas de manera común que redunden en lograr el mejoramiento del proceso educativo de los alumnos en todos los niveles del sistema.

A pesar de que se han emitido nuevas políticas educativas que establecen el mejoramiento de la calidad educativa, aún siguen existiendo directivos tradicionales que le dan más importancia a los aspectos burocráticos y administrativos, por lo que es común encontrar en este entorno a directivos que no apoyan el trabajo pedagógico de sus docentes ni menos se involucran en lo que sucede dentro de las aulas con el proceso educativo, obteniendo así resultados que no favorecen en nada los aprendizajes de los estudiantes generando la insatisfacción de los padres de familia por el manejo inadecuado de la gestión escolar, responsabilizando directamente al director por su falta de liderazgo (Calero, 2016).

En la región Piura, específicamente en el distrito de La Arena, las instituciones educativas del nivel primario no están alejadas de esta problemática, puesto que se ha podido determinar que la función del líder directivo presenta algunas debilidades entre las que se puede observar el incumplimiento de metas de los aprendizajes, muchas veces, desconocidas por el personal docente como también sucede con la falta de promoción para el uso estratégico de los recursos, orientando solamente al cumplimiento de las metas que se plantean en los planes curriculares.

La insatisfacción de los padres no solo queda demostrada por el servicio en el proceso educativo, sino que se manifiesta en su escasa conformidad con la infraestructura de la institución, ya sea por su antigüedad como por su estado de conservación; lo mismo sucede en el aspecto administrativo, ya que la información recibida sobre las consultas hechas no es la más adecuada, evidenciándose una falta de comunicación entre los agentes de la comunidad educativa. De este análisis se planteó el problema siguiente: ¿El liderazgo directivo se relaciona significativamente con la satisfacción del servicio educativo, en padres de familia de una IEE. del nivel primario, distrito La Arena, Piura, 2022?

La importancia de la investigación es que permitirá identificar el nivel de satisfacción de los padres de familia con relación al desempeño de los líderes directivos, para lo cual se revisará los fundamentos teóricos que ayudarán a encontrar respuestas al problema planteado. Sabiendo que como líder pedagógico cumple una función preponderante para comprometer a los alumnos, profesores y padres de familia y lograr las metas institucionales, con el propósito de mejorar los aprendizajes.

En el plano de la utilidad práctica, se analizó la situación actual de las funciones que ejerce el directivo de la institución educativa en estudio, en sus cuatro dimensiones; así como también el grado de satisfacción que poseen los padres de familia en relación al servicio educativo brindado por la entidad educativa. La relevancia social del trabajo se sustenta porque está orientada a solucionar un problema educativo, lo que generará también un impacto positivo y satisfactorio del servicio que brindan las escuelas a los usuarios, solucionándose así el problema social planteado en el presente estudio.

En este marco se planteó el objetivo general siguiente: Determinar si hay correlación significativa entre el liderazgo directivo y la satisfacción del servicio educativo, en padres de familia de IEE. del nivel primario, distrito La Arena, Piura, 2022. De manera específica estos objetivos: a) Identificar el tipo de liderazgo predominante, según los padres de familia, en una IEE del nivel primario, distrito La Arena, Piura, 2022; b) Identificar el nivel de satisfacción de los padres de familia por el servicio educativo de una I.E estatal primaria de La Arena, Piura, 2022; c) Establecer la relación existente entre liderazgo directivo y las dimensiones de la satisfacción del servicio educativo en padres de familia por el servicio de una IEE del nivel primario, distrito La Arena, Piura, 2022.

La hipótesis de trabajo es que existe relación significativa entre el Liderazgo directivo y la satisfacción del servicio educativo, en padres de familia de IEE. del nivel primario, distrito La Arena, Piura, 2022; y como Hipótesis nula, no existe relación significativa entre el Liderazgo directivo y la satisfacción del servicio

educativo, en padres de familia de IEE. del nivel primario, distrito La Arena, Piura, 2022.

De manera específica las hipótesis siguientes: a) Existe relación significativa entre la dimensión estratégica y los indicadores de satisfacción del servicio educativo, en padres de familia de IEE. del nivel primario, distrito La Arena, Piura, 2022; b) Existe relación significativa entre la dimensión administrativa y los indicadores de satisfacción del servicio educativo, en padres de familia de IEE. del nivel primario, distrito La Arena, Piura, 2022; c) Existe relación significativa entre la dimensión pedagógica y los indicadores de satisfacción del servicio educativo, en padres de familia de IEE. del nivel primario, distrito La Arena, Piura, 2022; d) Existe relación significativa entre la dimensión comunitaria y los indicadores de satisfacción del servicio educativo, en padres de familia de IEE. del nivel primario, distrito La Arena, Piura, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

De las referencias encontradas internacionalmente, se pueden citar los siguientes: Baque (2021), en Ecuador, investigó la relación entre el liderazgo y el sistema administrativo, y la manera cómo influye en la satisfacción de los docentes cuya muestra estuvo conformada por 81 colaboradores y directivos y 353 profesores; para este trabajo se utilizó una investigación mixta, cualitativa y cuantitativa a la vez; los resultados obtenidos establecen que entre las variables del liderazgo y la gestión no presentan correlación ($r=0.018$); sin embargo, se pudo observar una ligera correlación entre liderazgo y el ambiente laboral ($r=0.153$); no se halló una correlación entre la gestión administrativa y el ambiente laboral ($r=0.085$); concluyendo que liderazgo mantiene una correlación con el ambiente laboral, el compromiso con la institución y el trato justo y con equidad; sin embargo, no existiendo correlación entre esta variable y el desenvolvimiento y reconocimiento docentes.

Por otro lado, Quintana (2019) desarrolló un trabajo a través del cual investigó la relación entre Liderazgo directivo y satisfacción laboral de los profesores, cuyo propósito fue identificar la relación entre el liderazgo directivo y la satisfacción laboral del personal docente en la unidad educativa "Barreiro". El trabajo utilizó el enfoque cuantitativo y de tipo correlacional, utilizándose un diseño descriptivo - correlacional, el universo muestral seleccionada estuvo integrada por 50 profesores. La recolección de la data se hizo a través de un cuestionario para el liderazgo directivo y otro para la satisfacción laboral. Asimismo, se determinó que existe relación significativa entre ambas variables y una correlación muy alta, directa y significativa a nivel 0.01.

Por su parte, Acuña y Bolívar (2019), en Barranquilla, en su estudio se planteó como objetivo identificar la relación entre el estilo de liderazgo y el modelo de gestión en una escuela de esa ciudad. Para este trabajo usó una metodología cuantitativa no experimental y diseño correlacional, de corte transversal; se estableció una muestra censal; la técnica es la encuesta; se utilizaron dos instrumentos que evaluaron los estilos de liderazgo y el modelo de gestión de los

directivos. El estudio fue realizado con la población de docentes, directivos, coordinadores, y el psicólogo de la Institución Educativa. El resultado según el coeficiente de correlación producto momento de Pearson $1,353^*$ Sig. $,015$, determinó la existencia de una relación directa y significativa entre el modelo de gestión de calidad educativa y los estilos de liderazgo.

En otro estudio, Maya, Aldana y Zavala (2019), determinaron la relación entre el liderazgo directivo en la consecución de una educación de calidad; la metodología se basó en un estudio correlacional transaccional, el diseño fue de campo no experimental, se pudo trabajar con el personal docente del Liceo Nacional del municipio Tocópero del estado Falcón, Venezuela; el instrumento aplicado en la recolección de datos fue el cuestionario conformado con 36 ítems y dos alternativas de respuesta (SI –NO, la correlación obtenida a través del programa estadístico fue de $0,001073636$ rango de la correlación obtenida se ubica entre $0,01$ a $0,19$, catalogándose como correlación positiva muy baja. Con este resultado la calidad educativa se incrementará en la medida que el liderazgo educativo aumenta eficientemente y viceversa, es decir, que ambas variables interactúan en favor de la otra, de lo cual se concluyó que existe correlación positiva baja entre las variables de estudio.

Finalmente, Feijoo (2019), en la ciudad de Guayaquil orientó un trabajo investigativo para identificar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en los padres de familia de una IEE. de esa ciudad en el 2019. El trabajo fue no experimental de tipo correlacional; el universo muestral fue conformado por 35 padres de familia y 35 profesores. La data de la investigación se recogió mediante un instrumento aplicado a los docentes de la institución y también a los padres de familia de manera directa. Como resultado se obtuvo 0.962 según Spearman, índice que justifica la presencia de una correlación positiva directa y muy alta entre las categorías trabajadas.

En el contexto nacional se encontraron los trabajos siguientes: Peche (2020) en su trabajo investigativo cuyo propósito fue establecer la relación que se presenta

entre el Liderazgo directivo y Satisfacción del servicio percibido por los padres de familia de la I.E Pública N° 80027, Trujillo; a través de un trabajo aplicativo, no experimental con diseño descriptivo correlacional, el universo muestral fue de 106 padres de familia; en el recojo de los datos se utilizó la encuesta a través de un cuestionario adaptado de SERVQUAL. Del resultado se pudo concluir que la relación entre estas variables presenta significatividad, con una correlación de ,923 y el nivel de significancia es de 0.055 el cual equivale a ($p < 0.05$) rechazándose la hipótesis negativa.

Por su parte, Fernández (2022) se planteó como propósito la comprobación de la correlación entre la gestión educativa y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa N° 20311 en el distrito de Ámbar, utilizando la encuesta como técnica y un cuestionario para el recojo de la data; se ha trabajado con el tipo y diseño de investigación descriptiva no experimental. El resultado comprobó la relación entre las variables propuestas, obteniéndose un grado de significancia de la prueba de Pearson es 0.000, lo que significa que las variables se relacionan entre sí. De la misma manera, hay correspondencia significativa de 0.828; concluyendo que la gestión que se desarrolla incide en manera significativa en la satisfacción de los padres de la familia.

Asimismo, se tiene el trabajo de investigación de Mamani (2019) cuyo propósito fue identificar la relación existente entre el liderazgo pedagógico del director y el desempeño profesional docente. El diseño de investigación fue correlacional explicativo causal. Se trabajó con una muestra integrada por 333 participantes, de los cuales 4 directores, 51 profesores, 139 alumnos y 139 padres de la institución. Para obtener la data del estudio se usó la encuesta con la que se aplicó 4 cuestionarios. En este trabajo investigativo llegó a encontrarse la existencia una relación directa y significativa entre las variables, cuya correlación de Pearson fue $r=0,618$; lo que significa que fue directa, un valor de $p = 0,000$; que precisa una significatividad menor que 5%.

El estudio de Simbron y Sanabria (2019) plantean el objetivo para identificar la relación entre el liderazgo directivo, clima organizacional y la satisfacción laboral de la plana docente de la universidad de Ciencias y Humanidades de Los Olivos. Se trabajó con un diseño correlacional y descriptivo, el universo muestral estuvo conformado por 35 profesores de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. Se utilizó tres instrumentos elaborados específicamente para este estudio: uno sobre liderazgo del directivo, clima organizacional y la satisfacción laboral del docente. Las correlaciones encontradas entre las variables fueron el coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,832$ para el liderazgo directivo y clima organizacional, $r = 0,902$ para clima organizacional y satisfacción laboral. Se concluyó que existe una relación estadísticamente significativa entre el liderazgo directivo y clima organizacional en la satisfacción laboral del docente en dicha universidad.

Por último, el trabajo de Córdova (2018) denominado Liderazgo directivo y la intervención de los padres de una I.E. de Pacobamba 2017; se planteó como propósito determinar la relación existente entre el liderazgo directivo y la intervención de los padres de familia de esta I.E. El trabajo fue del tipo básico, correlacional y diseño fue el descriptivo correlacional; trabajado con una población y que a la vez fue el universo muestral de 35 entre padres y madres de familia. Para la data de la investigación se ha utilizado un instrumento sometido a una prueba de expertos y para la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, cuyo índice fue de 0,92, alta confiabilidad; del resultado obtenido se concluye que existe una correlación significativa, ya que estadísticamente se obtuvo un coeficiente igual a 0,963, según Spearman, lo cual indica alta correlación.

Entre la información revisada se ha encontrado fundamentos teóricos considerables sobre las variables en estudio. Referente al liderazgo directivo, Ramírez y Ramírez (2012), sostiene que para que una institución educativa oriente su trabajo hacia logro de sus metas se requiere que los directivos sean líderes y desarrollen una administración eficiente, considerando al personal que trabaja en la organización, ya que recibir la colaboración de toda la plana pedagógica y

administrativa es fundamental para que los procesos se desarrollen y se consigan los objetivos planificados durante la gestión.

Según Leithwood et al. (2008), el liderazgo directivo constituye la segunda variable interna en las instituciones educativas que marca gran influencia en el resultado de los alumnos, después de la labor docente en las aulas. Como factor interno en las I.E, el liderazgo directivo contribuye en el mejoramiento del proceso educativo e influye sobre el entorno y las competencias docentes, promoviendo las actividades para generar cambios de forma coherente y sostenible. Por su parte, Manzanilla (2021) sostiene que el liderazgo directivo está orientado a gestionar de manera asertiva y eficaz, de tal manera que los integrantes de la organización se comprometan con esta y dirijan sus acciones a la consecución de las metas propuestas.

Por otro lado, Bravo (2017) sostiene que el liderazgo es la capacidad para conducir y convencer a los demás para lograr metas institucionales. Asimismo, hace mención de que el líder es exitoso cuando mediante sus orientaciones y prácticas influye de manera positiva en lo que aprenden los estudiantes y el personal a su cargo. Dentro de la misma línea, Camarero (2017) afirma que liderar a nivel escolar consiste en influir para conseguir metas y fines, articulados de modo compartido en una visión de los trabajadores respecto a las acciones escolares. De acuerdo a lo planteado en las diferentes teorías, se deduce que cuanto mayor es la influencia del directivo motivando e identificando habilidades de los docentes, se desempeñarán mejor, del mismo modo, cuando los profesores desarrollan su trabajo educativo en circunstancias adecuadas, entornos organizados y con oportunidades para el desarrollo profesional, su desempeño se orienta hacia el éxito académico de sus alumnos. (Arias, 2016).

En el Marco del buen desempeño directivo, MINEDU (2014) se considera que el rol directivo, desde un enfoque de liderazgo, es aquel que tiene la capacidad de motivar, influir y movilizar a todos los agentes educativos con el fin de conseguir aprendizajes de calidad, con la finalidad de construir una escuela organizada y

direccionada en función de los aprendizajes, donde se permita vincular la labor docente, una buena convivencia escolar y el involucramiento de las familias y el entorno social. (Botía et al, 2017).

Según el documento “Orientaciones para Equipos Directivos de Instituciones Educativas Públicas” MINEDU (2021), dentro de la Gestión Escolar, el directivo debe ejercer sus funciones enmarcado en el desarrollo de cuatro dimensiones: Dimensión estratégica, pedagógica, administrativa y comunitaria. Para Bear et al (2017) las categorías de la gestión escolar desde el punto de vista organizacional, orientan la gestión de las instituciones educativas de acuerdo a las prioridades establecidas por los Compromisos de Gestión institucional, para lograr con el cumplimiento los indicadores y prácticas que se proponen. En ese sentido, las categorías de la gestión escolar, definidas por el MINEDU (2021) orientan la gestión de las instituciones educativas de acuerdo a las prioridades establecidas por estos compromisos de tal manera que se pueda cumplir con los indicadores y prácticas que estos últimos proponen, según se detalla a continuación:

La dimensión estratégica, según el MINEDU (2021) formula estrategias a mediano plazo para lograr los indicadores que se proyectan en las responsabilidades de gestión en la escuela como son desarrollar integralmente a los estudiantes de tal manera que estos puedan tener el acceso al sistema educativo hasta culminar su itinerario escolar. Esta dimensión es liderada en las instituciones educativas por el equipo directivo y el CONEI y llevada a la práctica por el personal de la institución que participe de las tareas involucradas, y conseguir así la participación de la comunidad educativa en la toma de decisiones estratégicas para su desarrollo. (Bolívar, 2015).

La dimensión administrativa permite reconocer el tipo de actividades que desde la administración de las instituciones educativas pueden favorecer o no el proceso educativo con la finalidad de que puedan lograr el mejoramiento de los rendimientos de los alumnos, la práctica docente y de los directivos, así como del personal que colabora en las actividades complementarias en el centro. Para el

MINEDU (2021) la dimensión administrativa desarrolla las prácticas establecidas por la responsabilidad de la gestión de las circunstancias operativas que se orientan a sostener el servicio educativo que se ofrece por la institución educativa. Esta dimensión es liderada por el Comité de gestión y operativizada por el personal de la institución que desarrolla las tareas involucradas (Cornieles, 2016).

La dimensión pedagógica debe encargarse del proceso sustantivo y fundamental del quehacer de la escuela: el proceso educativo. Para esto es necesario la revisión de los factores que se vinculan con este, como son la planeación, evaluación, clima del aula, uso del tiempo destinado al proceso educativo y recursos de apoyo, entre los más importantes. La revisión y reflexión del proceso educativo debe orientarse a identificar la relación entre la teoría y la práctica del ejercicio docente. Para el MINEDU (2021) la dimensión pedagógica desarrolla las prácticas establecidas por las responsabilidades de la gestión en la práctica pedagógica que se orienta al lograr los aprendizajes referidos en los perfiles del CNEB. Esta dimensión es liderada por el Comité de gestión pedagógica y llevada a la práctica por el personal de la institución que participe de las tareas asignadas.

La dimensión comunitaria incluye a los integrantes del entorno en la participación de las actividades educativas y a otros integrantes del entorno sociocultural donde funciona la escuela (Bazán, 2017). Para el MINEDU (2021) la dimensión comunitaria desarrolla las prácticas establecidas por el compromiso de gestionar el bienestar de los alumnos promoviendo su desarrollo en el marco de una gestión que fomente la convivencia escolar según las perspectivas del CNEB, rechazando todo tipo de violencia y discriminación, aprovechando las oportunidades del entorno, implementando de forma adecuada la Educación Sexual Integral, articulando con aliados estratégicos, involucrando a las familias, fortaleciendo los factores protectores y reduciendo los factores de riesgos desde una línea de acción formativa, promocional y preventiva, con el acompañamiento socioafectivo y cognitivo, teniendo en cuenta la inclusividad y el respeto por la

diversidad; esta dimensión la lidera el comité de gestión del bienestar y la lleva a la práctica el personal de la institución educativa asignado para esta tarea.

Bolívar (2015) sostiene que el liderazgo directivo posibilita que el aprendizaje de los alumnos mejore convirtiendo las instituciones educativas en colectividades de aprendizaje no solo para los alumnos, sino también para los docentes que buscan oportunidades para la innovación y el intercambio de experiencias y el aprendizaje mutuo. La práctica del liderazgo directivo asegura una buena gestión, siempre y cuando el líder escolar realice las tareas administrativas, pedagógicas, comunitarias y estratégicas orientadas hacia la mejora constante de los logros de los alumnos. (Carrasco, 2003)

En lo que concierne a la satisfacción del servicio educativo percibido por los padres, hay muchos autores que proponen una definición para el término satisfacción, el cual se puede abordar desde la perspectiva psicológica, alejado de sus relaciones con otros fenómenos y fuera del contexto donde se produce, o relacionarla con el gozo que colma lo que se desea o la satisfacción de las necesidades de la vida diaria (Cortegana, 2018).

Atalaya, (2016) sostiene que la satisfacción es el resultado de una situación emotiva como respuesta a la evaluación del bien o servicio relacionado con las perspectivas. Alvarado & Gallego, (2016) definen la satisfacción planteada desde la perspectiva de cubrir las perspectivas del cliente en interacción con el consumo del bien o servicio consumido y su capacidad para influir en el deseo del consumidor y su fidelización.

Para Gento & Vivas (2003), satisfacer a los padres de familia es el resultado de la valoración que tienen estos sobre lo recibido, es decir, expresa satisfacción o no con respecto a un producto o un servicio, para emitir un juicio de valor que tiene como base la evaluación. Por lo tanto, para conceptualizar la satisfacción de los padres de familia, se tiene que derivar el término de satisfacción al cliente campo

de la educación. Como la satisfacción del cliente marca una fuerte influencia en su comportamiento, es una de las metas muy valiosa para toda organización.

Por su parte, Kotler (2000) afirma que la satisfacción del cliente es el nivel del estado anímico de los sujetos como resultado de la comparación entre el rendimiento de un producto o servicio con sus expectativas. Derivando el modelo de satisfacción del cliente al ámbito educativo se requiere el análisis de los procesos de gestión educativa y de cuál es la política de prestación de servicios educativos a la comunidad. En este nuevo contexto de relación entre el campo educativo y el campo comercial se utilizará términos como gestor a todo trabajador de la institución educativa como son directivos y profesores personales de servicio, como unos agentes que prestan el servicio y los agentes que reciben el servicio serían los estudiantes y padres de familia.

En este sentido, Parasuraman, Zeithmal & Berry (1990), afirman que la calidad en el servicio es definida como el alcance de la discrepancia que existe entre las perspectivas o deseos de los clientes y sus percepciones. La educación como servicio de calidad, según Anderson (2010), los diferentes sistemas educativos en el mundo, tratan de desarrollar una mejor calidad educativa, que facilite la formación de las personas tomando en cuenta las perspectivas de cambio presentes y futuras en la sociedad.

Desde la economía se han incorporado diversos modelos que miden la calidad del servicio, pero se considera al Modelo SERVQUAL que se adecúa más a educación. Para Rojas y Gaspar (2016), según este modelo, un servicio calificado lo perciben los usuarios al realizar una comparación de sus perspectivas con las cualidades del servicio que recibe. SERVQUAL plantea un modelo mediante el cual la calidad puede ser medida en cualquier tipo de institución, y su importancia estriba en el análisis de la satisfacción de los clientes y la forma cómo ellos reciben el servicio.

Ese modelo propone 5 categorías o dimensiones: primero, los elementos tangibles constituidos por aquellos que se valoran de manera objetiva, como infraestructura educativa, el equipamiento. Sobre aspectos tangibles indican Parasuraman & Zeithaml (2004) la calidad en los elementos tangibles del servicio está representada por el mantenimiento de las bases físicas, del equipamiento e instrumentalización de los servicios ofrecidos, considerando también el buen estado de los ambientes en que se desarrolla el proceso educativo.

La segunda dimensión es la confiabilidad, es decir, el conocimiento sobre qué servicio se ofrece, el trato de los colaboradores en las relaciones con los clientes y la seguridad que transmiten. Sobre fiabilidad Parasuraman & Zeithaml (2004), sostienen que una organización que alcanza un alto nivel en el éxito educativo es la que sabe sostener esta dimensión, siendo más coherentes desde el inicio de sus actividades, cumpliendo con la ofrecido y entregando el servicio en el tiempo previsto para este; asimismo, sabe admitir sus errores, proponiéndose a satisfacer plenamente a los clientes; por su parte Ballón (2011) señala que la confiabilidad la evalúan los clientes del servicio, en este caso los estudiantes y padres de familia de la institución educativa. En la misma línea que los autores proponen, se puede afirmar que la confiabilidad vendría ser la capacidad que demuestran los agentes responsables de la institución educativa en el momento de ofrecer sus servicios, ya que lo hacen de manera que transmiten confianza, seguridad y pertinencia a los alumnos y padres de familia que reciben el servicio.

Otra dimensión es la capacidad de respuesta, aquella ayuda y prestación inmediata al cliente. Tener la capacidad para la solución de la problemática de una manera rápida y efectiva sin requerir la intervención de varios colaboradores; sobre esta dimensión, indican Parasuraman & Zeithaml (2004), es otorgar un servicio con prontitud y esmero; así como la respuesta oportuna a lo solicitado mediante el teléfono; adaptarse a las exigencias y demandas de los clientes; transfiriendo de manera urgente la información que requiera y dotando de recursos con buen trato a los usuarios. También sobre esta dimensión indica Ballón (2011) que su propósito

es observar y evaluar la flexibilidad de la empresa para atender las exigencias del cliente con oportunidad y buena disposición.

La dimensión de seguridad viene a ser la confianza en los servicios, tener la habilidad para brindar un servicio de manera oportuna, sin retrasos ni disculpas. La reacción emocional generada en los clientes cuando ponen sus problemas en quienes ofrecen un servicio en las instituciones de tal manera que confían que van a ser tratados de una buena manera; la seguridad significa credibilidad, incluyendo en este sentido la integridad, la confiabilidad y la honestidad, lo que implica que no solamente se va a encargar del cuidado de los intereses de los clientes, sino que la institución debe demostrar una preocupación por darle lo mejor para cubrir sus necesidades. Sobre la dimensión garantía, manifiestan Parasuraman & Zeithaml (2004), seguridad garantizada, quiere decir, que de manera física y económica, los usuarios tengan la solvencia para realizar transacciones con otros usuarios. Garantizar la seguridad de todos los departamentos a los que se les permite ingresar a los clientes en las instalaciones.

Por último, la empatía está relacionada con la atención personalizada y con detalles, es decir, la disponibilidad de la organización en el ofrecimiento del cuidado y atención personal a los clientes, lo que significa que no solo se debe ser cortés con los usuarios, aunque sea esta virtud un factor relevante en la empatía como también lo es con la seguridad, ya que requiere de un fuerte compromiso e identificación con los clientes para llegar a conocer de manera profunda sus cualidades y necesidades personales, y satisfacer de manera plena sus expectativas.

La satisfacción de los padres de familia está relacionada, entonces, cuán conformes están con los servicios que recibe de la entidad educativa, los cuales no necesariamente son pedagógicos, deben ser, además, los procesos administrativos, organizativos y de atención.

La percepción de los padres de familia sobre el servicio educativo que reciben de las instituciones es de suma importancia, ya que se resume en la valoración del trabajo educativo que se desarrolla en estas organizaciones en las diferentes áreas, no solo en la pedagógica. Como todo cliente, el padre o madre de familia selecciona la institución para que sus hijos obtengan una educación calificada, considerando la referencia que reciben de esta, a través de otras personas o de la publicidad de las instituciones que puede ser obtenida a través de las redes sociales, de los diarios o de otro medio de comunicación; por eso es importante que los actuales clientes del servicio educativo se muestran satisfechos por el servicio que reciben sus hijos, pues de ello dependerá el cumplimiento de los objetivos de atención que se trazan estas organizaciones cada año, convirtiéndose en el mejor referente de la calidad de las prestaciones educativas que ofrecen las entidades de nuestro sistema.

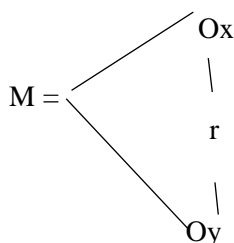
Álvarez, Torres y Chaparro (2016) sostienen que en los últimos tiempos han significado un desarrollo vertiginoso en los diferentes aspectos sociales generados por la transformación científica y tecnológica a los que la escuela no es ajena, por lo que se requiere que su gestión vaya alineándose y adaptándose a esta evolución, generando sus propios cambios de acuerdo a las exigencias actuales y adecuarse a los grandes cambios de la sociedad actual que han impactado en Latinoamérica; al respecto Garvanzo, Vargas y Orozco (2010) afirman que estos cambios suponen, entre otras cosas, la evolución con la que los conocimientos y prácticas, asumidas como válidas en los distintos ámbitos de la actividad humana, quedan obsoletas y, por lo cual, se busca innovar, aplicando nuevas orientaciones para el desarrollo y competitividad de las organizaciones educativas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1. Tipo: Fue aplicada, ya que presentó un diseño definido anticipadamente, con bases lógicas y teóricas, donde el investigador mantuvo neutralidad frente a los sujetos estudiados y la imparcialidad suficiente para el tratamiento de los resultados y porque seleccionó una parte de la población para la obtención de la información y datos científicos que comprobaron lo estudiado (Brito et al, 2013).

3.2. Diseño: El diseño fue correlacional, puesto que no se manejaron las variables y se buscó establecer la correlación positiva o negativa entre las variables (Hernández ,2016). El esquema:



Donde:

M: muestra

Ox: variable 1 – Liderazgo directivo

Oy: variable 2 – Satisfacción de los padres de familia

r: relación

3.2. Operacionalización de las variables

Variable Correlacional 1: Liderazgo directivo

Según MINEDU (2014), desde un enfoque de liderazgo, el rol directivo es aquel que tiene la capacidad de motivar, influir y movilizar a todos los agentes educativos con el fin de lograr aprendizajes de calidad, con la finalidad de construir una escuela organizada y direccionada en función de los aprendizajes. Esta variable fue evaluada mediante un cuestionario con el modelo de Likert,

cuyas dimensiones son estratégica, administrativa, pedagógica y comunitaria. Se utilizó una escala ordinal para su medición. (Del canto, 2013).

Variable Correlacional 2: Satisfacción del servicio educativo

Es la percepción de los padres de familia de una IEE del nivel primario, en función de la cobertura de las expectativas del cliente en interacción con el consumo del bien o servicio consumido y su capacidad para influir en el deseo del consumidor y su fidelidad. (Alvarado y Gallego, 2016).

Que será evaluada mediante un cuestionario adaptado para la investigación con una escala ordinal, validado mediante juicio de expertos; cuyas dimensiones son los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la confiabilidad, la empatía y la seguridad.

3.3. Población, Muestra y Muestreo

3.3.1. Población

Agrupamiento de individuos que poseen características homogéneas y que son objeto de estudio en un determinado tiempo y espacio (Hernández ,2016). La población de la presente investigación estuvo conformada por 632 sujetos (312 padres y 320 madres) de una institución educativa estatal primaria de La Arena, Piura.

La población se detalla en la tabla siguiente:

Tabla 1

Tamaño poblacional de los sujetos, motivo de estudio, según el factor género

Género	N	%
Masculino	312	49
Femenino	320	51
Total	632	100%

Nota: Información proporcionada por la I.E. en estudio.

Se lee en la tabla 1, que la distribución de estos sujetos según el factor género, son

proporcionalmente homogéneos; en el grupo de varones se halla el 49%; en tanto que las mujeres representan el 51%.

Como criterios de inclusión se tomaron en cuenta lo siguiente:

- Padres y madres de familia de los alumnos matriculados una institución educativa estatal primaria de La Arena, Piura, para el año lectivo 2022.
- Apoderados de los alumnos matriculados una institución educativa estatal primaria de La Arena, Piura, para el año lectivo 2022.

Como criterio de exclusión se consideró lo siguiente:

- Padres, madres de familia y apoderados de alumnos que no se encuentren matriculados en una institución educativa estatal primaria de La Arena, Piura, para el año lectivo 2022.

3.3.2. Muestra

Estuvo conformada por 239 sujetos entre padres y madres de familia. La misma que se extrajo a través de esta fórmula:

$$n' = \frac{NZ^2 * p (1-p)}{(N-1) E^2 + Z^2 * p (1-p)}$$

Donde:

E = Error esperado: 0.05 (5%)

P = Confianza: 95%

Z = 1.96, significancia estadística < 5%

N = Población: 632

3.3.3. Muestreo

Fue probabilístico aleatorio simple. Las características, se exponen en la siguiente tabla:

Tabla 2

Tamaño muestral de los sujetos de estudio según los factores género y edades.

Datos generales		N	%
Sexo	Femenino	170	71,1
	Masculino	69	28,9
Edad	21 – 29	30	12,6
	30 – 39	137	57,3
	40 – 49	72	30,1
Total		239	100,0

Nota: Cuestionario aplicado por la investigadora.

Los resultados muestran que el 71,1 % de los participantes en la presente investigación fueron mujeres. Respecto a la edad, predominantemente, el 57,3 % se encontraban entre los 30 y 39 años.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se utilizó la encuesta, con la que se recogió la data de los padres de familia de una IEE. Del nivel primario, distrito La Arena, Piura.

Instrumentos

Variable 1: Liderazgo directivo

Se elaboró un cuestionario con 20 reactivos, distribuidos en cuatro dimensiones: estratégica, pedagógica, administrativa y comunitaria. La calificación de la misma se realiza, a través del modelo Likert, con cuatro alternativas: Muy buen(MB), 4 puntos; bueno (B) 3 puntos; malo(M) 2 puntos; muy malo(MM) 1 punto.

El cuestionario fue validado mediante juicio de expertos (5), cabe señalar que los expertos son profesionales en Psicología, dos administradores con maestría y experiencia en docencia universitaria, docente con doctorado en Gestión Pública y un doctor en Educación; los cuales emitieron su ponderación en claridad, coherencia y relevancia, observándose que, en las 3 categorías, los índices de

validez, a través de la V de Aiken, oscilan entre 0,70 y 0,91, concluyéndose así que dichos reactivos cuentan con evidencia de validez de contenido para ser incluidos en el instrumento.

Asimismo, se usó el estadístico Coeficiente alfa de Cronbach, utilizando el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 26, los resultados del análisis de este instrumento arrojaron un valor de confiabilidad de 97,3% que indica “Alta Confiabilidad”.

Para la variable 2: Satisfacción del servicio educativo, en padres y madres de familia Se elaboró un cuestionario con 20 reactivos, con las categorías siguientes, fiabilidad, capacidad de respuesta; seguridad, empatía y elementos tangibles; La calificación de la misma se realiza, a través del modelo Likert, con cuatro alternativas con las valoraciones siguientes: Muy satisfecho (MS) 4 puntos, satisfecho (S) 3 puntos, insatisfecho (I) 2 puntos, Muy insatisfecho (MI) 1 punto.

El cuestionario fue validado mediante juicio de expertos (5), por los mismos jueces anteriormente descritos, quienes emitieron su ponderación en claridad, coherencia y relevancia, observándose que, en las 3 categorías, los índices de validez, a través de la V de Aiken entre 0,70 y 0,95, concluyendo así que dichos reactivos cuentan con evidencia de validez de contenido para ser incluidos en el instrumento. Asimismo, se usó el *Coeficiente alfa de Cronbach*, mediante el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 26, los resultados del análisis de este instrumento arrojaron un valor de confiabilidad de 96,4% que indica “Alta Confiabilidad. (Ver anexos).

Ambos instrumentos se aplicaron de manera presencial, de forma individual, con una duración de veinte minutos.

3.5. Procedimientos

En concordancia con la metodología de Brown (2015) existen diversos criterios para recoger la data; Para este trabajo, el estudio se planteó con fines de determinar la correlación entre las variables de pensamiento liderazgo directivo y satisfacción del

servicio educativo percibido por los sujetos de estudio. Se inició formulando la situación problemática y la pregunta orientadora; se sintetizó las concepciones teóricas; se seleccionó la población y la muestra; y para la recolección de la información se empleó dos instrumentos, los que se han descrito anteriormente; asimismo, se gestionó el permiso en la institución educativa para la aplicación de los mismos, de manera presencial, para luego elaborar la base de datos y realizar el análisis estadístico necesario.

3.6. Método de análisis de datos

En el análisis de la data recogida se usó la estadística descriptiva e inferencial con el soporte Excel y el SPSS v 26, para la estadística descriptiva se utilizó tablas para las frecuencias.

Para determinar la normalidad de los datos, se sometió al estadístico de Kolmogorov y Smirnov, quedando finalmente establecido, que la data fuese procesada a través del coeficiente de correlación rho de Spearman, el cual midió el grado de correlación entre las variables de investigación.

3.7. Aspectos éticos

El trabajo se ha desarrollado contemplando los distintos criterios éticos que toda investigación debe fundamentar; en principio se solicitó el consentimiento informado de los participantes; seguidamente como es de esperarse, estos datos han sido utilizados únicamente por el investigador manteniendo la confiabilidad de los mismos. También se deja constancia que la información presentada en el marco teórico, corresponde a los lineamientos planteados por el CONCYTEC, es decir, las fuentes han sido situados correctamente, las mismas que se encuentran en las referencias, en suma, la información de este trabajo es de autoría del investigador.

IV. RESULTADOS

En esta sección, se exponen los hallazgos del estudio, los mismos que se presentarán según los objetivos e hipótesis planteadas.

4.1. Resultados descriptivos del nivel de liderazgo y satisfacción de los servicios educativos

Tabla 3

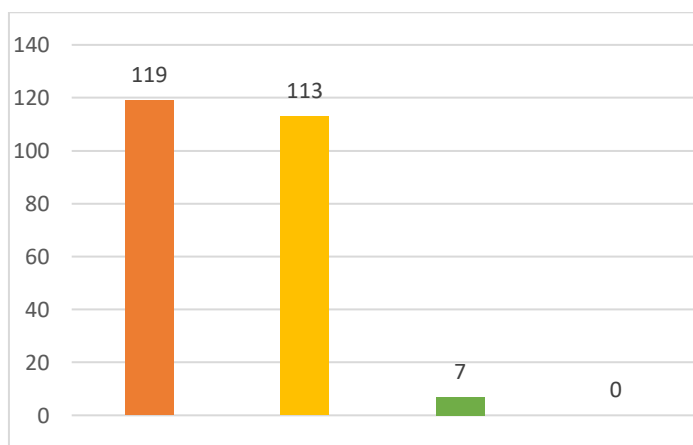
Resultados del nivel de liderazgo directivo, en la escala total, según la percepción de los padres y madres motivo de estudio

Liderazgo	N	%
Muy bueno	119	49,8
Bueno	113	47,3
Malo	7	2,9
Muy malo	0	0,0
Total	239	100,0

Nota: Cuestionario aplicado por la investigadora.

En la tabla 3, se observa que los padres y madres de familia se encuentran predominantemente “muy bueno” (49,8 %) y “bueno” (47,3 %) con el liderazgo directivo de la institución educativa, resultados que se pueden visualizar en este gráfico:

Gráfico 1



Asimismo, se analizan los hallazgos por cada uno de los indicadores del liderazgo directivo; datos que se exponen a continuación:

Tabla 4

Dimensiones del liderazgo directivo según los padres de familia encuestados de una IEE. del nivel primario, distrito La Arena, Piura, 2022.

Dimensiones	Niveles de percepción	N	%
Gestión estratégica	Muy bueno	117	49,0
	Bueno	110	46,0
	Malo	11	4,6
	Muy malo	1	0,4
Gestión administrativa	Muy bueno	113	47,3
	Bueno	120	50,2
	Malo	6	2,5
	Muy malo	0	0,0
Gestión pedagógica	Muy bueno	116	48,5
	Bueno	119	49,8
	Malo	4	1,7
	Muy malo	0	0,0
Gestión comunitaria	Muy bueno	112	46,9
	Bueno	118	49,3
	Malo	9	3,8
	Muy malo	0	0,0
Total		239	100,0

Nota: Cuestionario aplicado por la investigadora.

Los hallazgos que se observan en la tabla 4 nos indican que en general los sujetos de estudio revelan una percepción muy buena para la gestión estratégica (49%); bueno (50.2%) para la gestión administrativa; bueno (49.8%) en la gestión pedagógica; y bueno (49.3%) para la gestión comunitaria.

Tabla 5

Nivel de satisfacción del servicio educativo según los padres de familia encuestados de una IEE. del nivel primario, distrito La Arena, Piura, 2022.

Nivel de Satisfacción	N	%
Satisfecho	202	84,5
Medianamente satisfecho	37	15,5
Insatisfecho	0	0,0
Total	239	100,0

Nota: Cuestionario aplicado por la investigadora.

Los resultados mostrados en la tabla 5, evidencian que el 84,5 % de los padres de familia encuestados perciben la calidad del servicio de manera favorable; en tanto que el 15.5%, se ubican en una percepción del rango promedio, como se puede evidenciar en este gráfico:

Gráfico 2

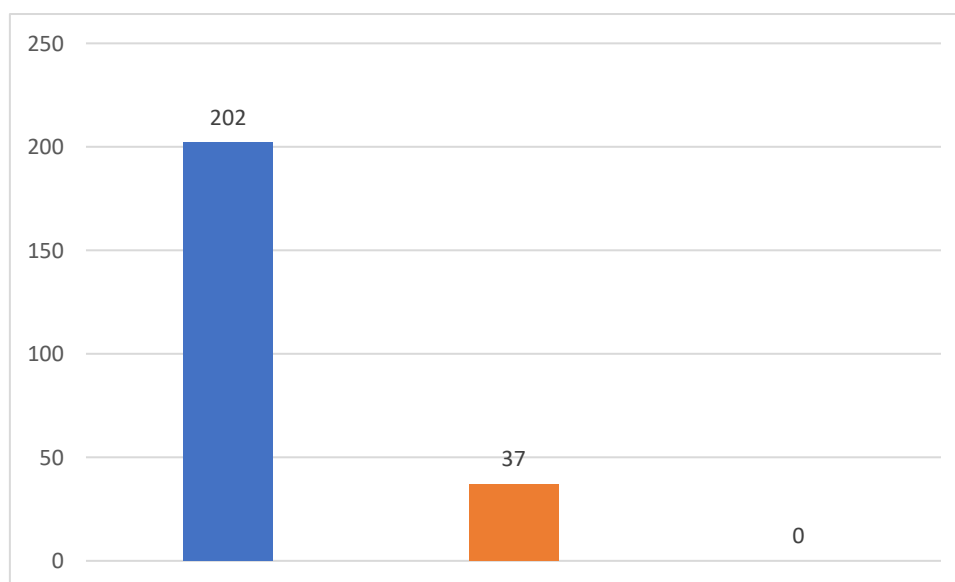


Tabla 6

Dimensiones del nivel de satisfacción del servicio educativo según los padres de familia sujetos de estudio.

Dimensiones		N	%
Confiabilidad	Satisfecho	160	66,9
	Medianamente satisfecho	79	33,1
	Insatisfecho	0	0,0
Capacidad de respuesta	Satisfecho	165	69,0
	Medianamente satisfecho	74	31,0
	Insatisfecho	0	0,0
Seguridad	Satisfecho	173	72,4
	Medianamente satisfecho	66	27,6
	Insatisfecho	0	0,0
Empatía	Satisfecho	164	68,6
	Medianamente satisfecho	75	31,4
	Insatisfecho	0	0,0
Elementos tangibles	Satisfecho	150	62,8
	Medianamente satisfecho	89	37,2
	Insatisfecho	0	0,0
Total		239	100,0

Nota: Cuestionario aplicado por la investigadora.

Los niveles de satisfacción del servicio educativo en las 5 dimensiones, indican un “satisfecho” nivel de satisfacción con porcentajes entre 62,8 % y 72,4 %, lo que quiere decir que los gestores de la institución educativa como altamente confiables; con una capacidad de respuesta efectiva y oportuna; transmiten seguridad; son empáticos con los usuarios del servicio educativo; y se percibe también, en un nivel alto, la calidad de los elementos tangibles; en el nivel de satisfacción “Medianamente satisfecho” con porcentajes entre 27,6 % y 37,2 %. No se hallaron valoraciones para el nivel “insatisfecho” en ninguna de las 5 dimensiones consideradas.

4.2. Análisis correlacional entre el liderazgo y satisfacción de los servicios educativos

Tabla 7

Correlación entre el liderazgo directivo y la satisfacción del servicio educativo, según los padres de familia sujetos de estudio.

			Correlaciones	
			SATISFACCIÓN	LIDERAZGO
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,280**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	239	239
	LIDERAZGO	Coeficiente de correlación	,280**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	239	239

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En este análisis estadístico se plantearon las siguientes hipótesis:

- Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$ (variables no correlacionadas)
- Hipótesis alternativa: $H_1: \rho \neq 0$ (variables correlacionadas)

Luego de aplicar la prueba estadística a los datos recolectados, se obtuvo el coeficiente de correlación (ρ) y la significancia estadística (p -valor).

($\rho = 0,280$, p -valor $< 0,001$) lo cual indica una correlación positiva baja y altamente significativa, es decir, a mayor valoración al liderazgo directivo, mayor será la satisfacción de los sujetos de estudio.

Tabla 8

Relación entre liderazgo directivo y las dimensiones de la calidad del servicio educativo que reciben los padres de familia, sujetos de estudio.

Dimensión	rho	valor "p"
Confiabilidad	0,222**	0,001
Capacidad de respuesta	0,247**	0,000
Seguridad	0,232**	0,000
Empatía	0,274**	0,000
Elementos tangibles	0,302**	0,000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se analizaron las siguientes hipótesis:

- Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$ (variables no correlacionadas)
- Hipótesis alternativa: $H_1: \rho \neq 0$ (variables correlacionadas)

Después de la aplicación de la prueba estadística a los datos recolectados, se obtuvo los coeficientes de correlación (rho) y las significancias estadísticas (p-valor).

Todos los valores de "rho" indica una correlación positiva baja y altamente significativa, es decir, a mayor valoración al liderazgo directivo mayor será la satisfacción en las 5 dimensiones consideradas.

Tabla 9

Relación entre la gestión estratégica y las dimensiones de la calidad del servicio educativo que reciben los padres de familia, sujetos de estudio.

Dimensión	rho	valor "p"
Confiabilidad	0,212**	0,001
Capacidad de respuesta	0,237**	0,000
Seguridad	0,222**	0,000
Empatía	0,224**	0,000
Elementos tangibles	0,287**	0,000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Después de la aplicación de la prueba estadística a los datos recolectados, se obtuvo los coeficientes de correlación (rho) y las significancias estadísticas (p-valor).

Todos los valores de "rho" indica una correlación positiva baja y altamente significativa, es decir, a mayor valoración a la gestión estratégica, mayor será la satisfacción en las 5 dimensiones consideradas.

Tabla 10

Relación entre la gestión administrativa y las dimensiones de la calidad del servicio educativo que reciben los padres de familia, sujetos de estudio.

Dimensión	rho	valor "p"
Confiabilidad	0,221**	0,001
Capacidad de respuesta	0,217**	0,000
Seguridad	0,232**	0,000
Empatía	0,234**	0,000
Elementos tangibles	0,277**	0,000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Después de la aplicación de la prueba estadística a los datos recolectados, se obtuvo los coeficientes de correlación (rho) y las significancias estadísticas (p-valor).

Todos los valores de "rho" indica una correlación positiva baja y altamente significativa, es decir, a mayor valoración a la gestión administrativa, mayor será la satisfacción en las 5 dimensiones consideradas.

Tabla 11

Relación entre la gestión pedagógica y las dimensiones de la calidad del servicio educativo que reciben los padres de familia, sujetos de estudio.

Dimensión	rho	valor "p"
Confiabilidad	0,232**	0,001
Capacidad de respuesta	0,247**	0,000
Seguridad	0,232**	0,000
Empatía	0,234**	0,000
Elementos tangibles	0,301**	0,000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Después de la aplicación de la prueba estadística a los datos recolectados, se

obtuvo los coeficientes de correlación (rho) y las significancias estadísticas (p-valor).

Todos los valores de “rho” indica una correlación positiva baja y altamente significativa, es decir, a mayor valoración a la gestión pedagógica, mayor será la satisfacción en las 5 dimensiones consideradas.

Tabla 12

Relación entre la gestión comunitaria y las dimensiones de la calidad del servicio educativo que reciben los padres y madres de familia, sujetos de estudio.

Dimensión	rho	valor "p"
Confiabilidad	0,212**	0,001
Capacidad de respuesta	0,237**	0,000
Seguridad	0,222**	0,000
Empatía	0,224**	0,000
Elementos tangibles	0,287**	0,000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Después de la aplicación de la prueba estadística a los datos recolectados, se obtuvo los coeficientes de correlación (rho) y las significancias estadísticas (p-valor).

Todos los valores de “rho” indica una correlación positiva baja y altamente significativa, es decir, a mayor valoración a la gestión comunitaria, mayor será la satisfacción en las 5 dimensiones consideradas.

V. DISCUSIÓN

La satisfacción del servicio educativo está referida a la forma cómo los usuarios esperan que los profesionales de una institución educativa cumplan con la atención, es decir, lo que percibe de lo que está recibiendo. En este estudio, los sujetos motivo de la investigación en un 71,1 % fueron madres de familia; mientras que el 28.9% fueron padres de familia (Tabla 2); al respecto hay que considerar que, en la localidad donde se realizó la investigación son las madres quienes se responsabilizan, por lo general, de la educación de sus hijos y son los padres quienes se encargan de su manutención. Por otro lado, con respecto a la edad, predominantemente, el 57,3 % se encontraban entre los 30 y 39 años, una muestra considerablemente joven, en un entorno semi rural, donde hay que tener en cuenta que este estudio se realizó con padres y madres del nivel de educación primaria a quienes se les administró los instrumentos sobre la percepción del servicio educativo que reciben de la IEE. del nivel primario, distrito La Arena, Piura, 2022.

En la tabla 3, se observa que los padres de familia se encuentran predominantemente en un nivel “muy bueno” (49,8 %) y “bueno” (47,3 %) con el liderazgo directivo de la institución educativa, lo que quiere decir que la directora que gestiona esta institución, ejerce sus funciones en el marco del perfil del liderazgo directivo y cumple no solo con las disposiciones emitidas por el MINEDU, sino que se preocupa por el bienestar de los agentes educativos que interactúan en su institución dentro y fuera de esta. Estos resultados se pueden cotejar con el estudio de Baque (2021), en Ecuador, quien concluyó que el liderazgo tiene correlación con el ambiente laboral, compromiso institucional y trato justo y equitativo; asimismo, Quintana (2019) determinó la existencia de una relación de significatividad entre Liderazgo directivo y satisfacción laboral de la plana pedagógica. El coeficiente rho de Pearson fue de ,990** (Sig.= 0.000 < 0,01) refiere una correlación muy alta, directa y significativa, es decir que, a mejor liderazgo directivo, mayor satisfacción laboral. Y, con más detalle, el trabajo de Peche (2020) obtuvo una percepción de los padres de familia cuyos resultados se traducen de esta manera el grupo dominante evalúa como un liderazgo directivo como

medianamente favorable (84.9%), complementado con liderazgo favorable (10.4%) y liderazgo desfavorable (4.7%), resultados más cercanos a los obtenidos en nuestra investigación.

Estos resultados son respaldados por Ramírez y Ramírez (2014), quien afirma que para que una institución educativa logre sus metas se necesita que sus gestores sean líderes y gestionen de manera eficiente, considerando a los colaboradores que laboran en la institución, ya que cuando se cuenta con la colaboración de toda la plana docente y administrativa es fundamental para que los procesos se desarrollen y se consigan los objetivos planificados; por su parte, Leithwood et al. (2008), sostiene que el liderazgo directivo es considerada el segundo factor interno de la escuela que marca gran influencia en el rendimiento de los alumnos, después del trabajo de aula de los docentes. Al interior de las escuelas, el liderazgo directivo puede contribuir a la mejora escolar mediante su influencia sobre las condiciones y las capacidades de los docentes, promoviendo las iniciativas de cambio de manera coherente y sostenible dentro y fuera de las instituciones.

En la tabla 4, se presenta que el 84,5 % de los padres de familia encuestados tienen un “satisfecho” nivel de satisfacción del servicio educativo ofrecido por la entidad; y en sus dimensiones, de manera general, se obtuvo los resultados siguientes: un “satisfecho” nivel de satisfacción con porcentajes entre 62,8 % y 72,4 % y un nivel de satisfacción “Mediamente satisfecho” con porcentajes entre 27,6 % y 37,2 %. No se encontraron valoraciones para el nivel “insatisfecho” en ninguna de las 5 dimensiones consideradas; lo que quiere decir que los padres y madres de familia tienen una percepción positiva ya que el servicio que reciben satisface sus expectativas; resultado que se puede comparar con el hallado por Fernández (2022) quien concluyó que la gestión realizada incide en forma significativa en la satisfacción de los padres de familia; por otro lado, el estudio de Peche (2020) quien concluyó que a mayor percepción de Liderazgo Directivo y mayor satisfacción del servicio educativo. Estos resultados se respaldan con lo expresado por Kotler (2000) quien define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de

una persona como resultado de la comparación entre el rendimiento de un producto o servicio con sus perspectivas. Derivando el modelo de satisfacción del cliente al ámbito educativo se requiere el análisis de los procesos de gestión educativa. Para el ámbito educativo se utiliza los términos de gestor a todos los trabajadores de la institución, directivos, profesores y personal de apoyo y los alumnos y padres de familia como los agentes que prestan y recibe el servicio.

Para un mejor entendimiento de cada dimensión se detallan sus resultados: 66.9% nivel satisfecho; y 33.1% nivel medianamente satisfecho en la dimensión confiabilidad, lo que quiere decir que los sujetos de estudio perciben como confiable el servicio que brinda la institución y creen que las acciones que se ejecutan se orientan a mejorar la educación de sus menores hijos. Estos resultados se pueden comparar con lo encontrado por Feijoo (2019), en Ecuador, un 10% entre el nivel bueno en el servicio educativa y buena fiabilidad en los representantes. También se observó la existencia de un 60% entre un buen servicio educativo y una excelente fiabilidad en los padres. Asimismo, se indica que existe un 30% entre el nivel muy bueno del servicio educativo frente a una excelente fiabilidad en la institución; en cambio, en el estudio de Peche (2020), los padres de familia evalúan la confiabilidad como muy favorable (5.7%), favorable (22.6%) medianamente favorable (27.4%), desfavorable (30.2%) y muy desfavorable (14.2%), lo que quiere decir que los resultados van a diferir por los factores que perciben los padres como positivos o no. Tal como lo afirma Parasuraman & Zeithaml (2004), una institución que logra un gran nivel de éxito es la sostiene en el tiempo su confiabilidad de lo que oferta; presta el servicio pertinente desde sus inicios; cumpliendo con lo ofrecido y entrega de manera oportuna el servicio. Asimismo, admite sus errores y se propone satisfacer a los usuarios; esto lo refuerza Ballón (2011) quien señala que la confiabilidad la evalúan los clientes del servicio que da la escuela a través de los responsables de la gestión.

En lo que respecta a la capacidad de respuesta: 69% satisfecho y 31% medianamente satisfechos, lo que quiere decir que los padres de familia de la entidad perciben que sus servicios son ágiles y coordinados entre los agentes que

brindan el servicio, mediante una atención personalizada y atenta; estos resultados se pueden comparar con los obtenidos por Feijoo (2019) en esta dimensión existe en un 20% un buen servicio educativo y una buena capacidad de respuesta percibida por los padres de familia. Un 16.67% entre un muy buen servicio educativo y buena capacidad de respuesta de los padres de familia. Un 50% entre un nivel muy bueno del servicio educativo y una excelente capacidad de respuesta de los representantes. Finalmente, se obtuvo un 13.33% entre el nivel muy bueno del servicio y un excelente nivel de respuesta de la institución; en cambio en el estudio de Peche (2020) como muy favorable (9.4%), favorable (18.9%) medianamente favorable (29.3%), desfavorable (33.0%) y muy desfavorable (9.4%). Como afirma Parasuraman & Zeithaml (2004), brindar un servicio ágil; responder oportunamente las solicitudes de manera directa o indirecta; se acondiciona a lo que exigen y demandan los padres de familia; trasladar oportunamente la información; y atender con personal que tiene buen trato con los usuarios. También sobre esta dimensión indica Ballón (2011) que su propósito es observar y evaluar la flexibilidad de la empresa para atender las exigencias del cliente con oportunidad y buena disposición.

En la dimensión de seguridad, se obtuvo el 72.4% en el nivel satisfecho y el 27.6% en el nivel medianamente satisfecho, lo que significa que los sujetos de estudio tienen la confianza en el servicio educativo que se les brinda, puesto que sienten que son atendidos de forma precisa y de la mejor forma. Seguridad significa credibilidad, que incluye a la vez integridad, confiabilidad y honestidad. Estos resultados se comparan con los de Feijoo (2019) quien obtuvo un 66.67% entre el nivel bueno en la calidad de servicio educativo en relación en una excelente garantía percibida por los padres. Por último, existe un 16.67% de un buen servicio educativo frente a un nivel excelente garantía de los padres; en cambio, en el estudio de Peche (2020) se puede observar como muy favorable (6.6%), favorable (17.9%) medianamente favorable (28.3%), desfavorable (33.0%) y muy desfavorable (13.2%). A decir de Parasuraman & Zeithaml (2004), seguridad garantizada, quiere decir, que física y económicamente, los usuarios tienen la garantía de recibir un buen servicio en este caso educativo en todos los procesos

que se manejan en la institución.

En el caso de la empatía, el 68.6% se obtuvo un nivel satisfecho y el 31.4% nivel medianamente satisfecho. Estos resultados manifiestan que los padres de familia perciben que la institución ofrece un servicio personalizado y con detalles, es decir, la predisposición de la institución para el brindarle lo mejor a los estudiantes, sobre todo, el cuidado y la atención personal colocándose en los zapatos de los usuarios del servicio. En el caso del estudio de Feijoo (2019) comparado con nuestro estudio observó la existencia de un 70.00% entre el un buen servicio educativo y un excelente nivel de empatía de los padres. Asimismo, existe un 30.00% entre el nivel muy bueno de calidad de servicio educativo y una excelente empatía; por su parte en el estudio de Peche (2020), en esta dimensión obtuvo muy favorable (8.5%), favorable (14.2%) medianamente favorable (30.9%), desfavorable (35.8%) y muy desfavorable (11.3%). Parasuraman & Zeithaml (2004) sostienen que no es necesariamente es ser cortés con los clientes, aunque es una virtud muy importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, esta necesita un fuerte compromiso con el cliente, en este caso con los alumnos y padres y madres de familia, reconociendo al detalle sus características e intereses personales para poder llegar a satisfacer sus expectativas.

En el caso de los elementos tangibles, cuyos resultados fueron 62.8% en el nivel satisfecho y 37.2% en el nivel medianamente satisfecho, lo que se deduce que, para el caso esta entidad, los sujetos estudiados perciben y valoran que la infraestructura educativa, el equipamiento, trabajadores y comunicación son adecuados y favorables para el servicio que reciben de la institución. En el caso de Feijoo (2019) observó la existencia de un 30.00 % del nivel bueno de la calidad del servicio con una excelente percepción de los aspectos tangibles de los padres de familia; en cambio en el estudio de Peche (2020) se obtuvo que los padres de familia los evalúan como muy favorable (10.4%), favorable (13.2%) medianamente favorable (24.5%), desfavorable (38.7%) y muy desfavorable (13.2%). Parasuraman & Zeithaml (2004) la calificación de los elementos tangibles del servicio representa el cuidado en la infraestructura, el equipamiento y el uso de los

instrumentos, asimismo la limpieza del mobiliario y los espacios donde se desarrollan las actividades educativas.

En lo que respecta a los resultados que establecen la correlación de las variables y que permiten la comprobación de las hipótesis de esta investigación se obtuvo que el liderazgo directivo y la satisfacción del servicio educativo según los padres de una IEE. del nivel primario, distrito La Arena, Piura, encuestados presenta ($\rho = 0,280$, $p\text{-valor} < 0,001$) lo cual indica una correlación positiva baja y altamente significativa, es decir, a mayor valoración al liderazgo directivo, mayor es la satisfacción de los padres; lo que indica una aceptación de la hipótesis de trabajo.

Estos resultados se pueden comparar con lo obtenido por Feijoo (2019) cuyo trabajo obtuvo un coeficiente de Spearman de 0.962 índice que sostiene la existencia de correlación positiva directa y muy alta entre las variables; por otro lado, la investigación de Peche (2020) quien concluyó que Liderazgo Directivo y Satisfacción del servicio es significativa; asimismo, el estudio de Fernández (2022) quien obtuvo como resultado que un grado de significancia de la prueba de hipótesis de Pearson es 0.000, lo que representa la relación de las variables. Igualmente, hay correlación significativa de 0.828; concluyendo que la gestión repercute de manera significativa en la satisfacción de los padres de la familia.

Asimismo, en lo que concierne a la relación entre liderazgo directivo y las dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles de la satisfacción de los padres y madres de familia por el servicio de una IEE. primaria de La Arena, Piura, todos los valores de “rho” indica una correlación positiva baja y altamente significativa, es decir, a mayor valoración al liderazgo directivo mayor será la satisfacción en las 5 dimensiones consideradas.

Asimismo, se pudo establecer la comprobación de las hipótesis específicas referidas a las correlaciones entre las dimensiones de la variable Liderazgo directivo con los indicadores de satisfacción las cuales se explican a continuación: En lo referido a la correlación entre la dimensión estratégica y los indicadores de

satisfacción del servicio educativo, todos los valores de “rho” indican una correlación positiva baja y altamente significativa, es decir, a mayor valoración a la gestión estratégica, mayor será la satisfacción de los padres en las 5 dimensiones consideradas; esto quiere decir que los padres de esta institución perciben de manera satisfactoria las estrategias que propone para el cumplimiento de los indicadores proyectados en su gestión escolar y estos están orientados al desarrollo integral de los estudiantes, y más aún orienta estas estrategias hacia un acompañamiento durante la trayectoria escolar de los alumnos, como lo indica el MINEDU en su Directiva (2021).

Por otro lado, en cuanto a la correlación entre la dimensión administrativa y los indicadores de satisfacción del servicio educativo, todos los valores de “rho” indican una correlación positiva baja y altamente significativa, es decir, a mayor valoración a la gestión administrativa, mayor será la satisfacción de los padres en las 5 dimensiones consideradas; lo que corrobora los resultados obtenidos en esta dimensión 47,3% percibe el accionar de la directora como muy satisfecho y el 50.2% como satisfecho, lo que significa que, como lo plantea el MINEDU (2021), las prácticas establecidas por su gestión están enmarcadas por el compromiso directivo y, más aún, por la orientación que le da el sostener el servicio educativo ofrecido por la institución educativa de manera idónea, es decir, que los padres perciben que el servicio lo reciben en buenas condiciones operativas y que la institución cuenta con el personal eficiente.

En lo que concierne a la correlación entre la dimensión pedagógica y los indicadores de satisfacción del servicio educativo, todos los valores de “rho” indican una correlación positiva baja y altamente significativa, es decir, a mayor valoración a la gestión pedagógica, mayor será la satisfacción de los padres en las 5 dimensiones consideradas; corroborado por el 48.5% de sujetos muy satisfechos y, de manera satisfecha, el 49.8%, en esta dimensión, considerando que es el eje central del proceso educativo, lo que quiere decir que la directora lidera este proceso de manera adecuada, esto requiere del monitoreo de actividades como la planificación, la evaluación, el clima del aula, la utilización del tiempo que se destina al proceso educativo y materiales de soporte, así como a la capacitación docente; asimismo, orienta la revisión y reflexión del proceso educativo. Según la propuesta

del MINEDU (2021), la dimensión pedagógica desarrolla las prácticas establecidas por el compromiso de gestión de la práctica educativa que se orienta a lograr los aprendizajes propuestos en el perfil de egreso del CNEB.

Finalmente, la correlación entre la dimensión comunitaria y los indicadores de satisfacción del servicio educativo, todos los valores de “rho” indican una correlación positiva baja y altamente significativa, es decir, a mayor valoración a la gestión comunitaria; corroborando lo obtenido en esta dimensión: el 46.9% percibe a la gestión de la directora como muy satisfactoria; mientras que el 49.3% como satisfactoria, considerando que las actividades de la gestión en esta institución están orientadas hacia el logro de la participación de la comunidad de manera integral, como lo plantea MINEDU (2021), siempre en el marco de una gestión que fomente la convivencia escolar según las perspectivas del CNEB, rechazando todo tipo de violencia y discriminación, aprovechando las oportunidades del entorno, implementando de forma adecuada la Educación Sexual Integral, articulando con aliados estratégicos, involucrando a las familias, fortaleciendo los factores protectores y reduciendo los factores de riesgos desde una línea de acción formativa, promocional y preventiva, con el acompañamiento socioafectivo y cognitivo, teniendo en cuenta la inclusividad y el respeto por la diversidad.

VI. CONCLUSIONES

En este trabajo se concluye lo siguiente:

Se determinó la existencia de una correlación significativa entre el liderazgo directivo y satisfacción del servicio educativo, en padres de familia de una IEE. del nivel primario, distrito La Arena, Piura, 2022, obteniéndose un ($\rho = 0,280$, $p\text{-valor} < 0,001$) lo cual implica una correlación positiva baja y altamente significativa, lo que quiere decir que, a mayor valoración al liderazgo directivo, mayor será la satisfacción de los padres.

El tipo de liderazgo predominante, según los padres de familia, de una IEE. del nivel primario, distrito La Arena, Piura, 2022, es de tipo directivo enmarcado en el perfil de la gestión escolar que propugna el Ministerio de Educación, ya que se pudo constatar un resultado altamente significativo en todas sus dimensiones de gestión.

El nivel de satisfacción por el servicio educativo de una IEE. del nivel primario, distrito La Arena, Piura, 2022, fue satisfecho, lo que quiere decir que el servicio brindado por la institución educativa cubre las expectativas al 84.5% de los padres de familia.

Se identificó la relación entre liderazgo directivo e indicadores: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la satisfacción de los padres de familia por el servicio de una IEE. del nivel primario, distrito La Arena, Piura, 2022, obteniéndose en todos los valores de "rho" una correlación positiva baja y altamente significativa, es decir que, a mayor valoración al liderazgo directivo, mayor será la satisfacción de los padres en los 5 indicadores considerados.

VII. RECOMENDACIONES

Continuar con el servicio de calidad que brinda esta institución educativa mediante la gestión de quien está a cargo de la dirección ya que no solo cumple con sus funciones de Directora, sino que la convierte en una lideresa digna de seguir su ejemplo de éxito personal y profesional.

Mantener la sostenibilidad de los servicios que brinda la institución como una política que se extienda más allá del ámbito de la institución educativa estableciendo alianzas con entidades que favorezcan el proceso educativo de los estudiantes ya que se encuentra en un entorno socioeconómico no tan favorable.

Los que gestionan instituciones educativas deben desarrollar acciones que consoliden su liderazgo en coordinación con los agentes educativos, sean estos docentes, administrativos o personal de servicio para mejorar la calidad educativa de sus instituciones.

A las Autoridades educativas de la Región Piura para que sensibilicen y capaciten a los Docentes y Directores en técnicas y estrategias de liderazgo directivo, ya que tienen la responsabilidad de ejercer una gestión orientada hacia un servicio óptimo.

REFERENCIAS

- Acuña, A y Bolívar C (2019) Estilos de liderazgo de los directivos docentes y su relación con el modelo de gestión educativa (Tesis de Maestría Universidad de Barranquilla Colombia)
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/5172/Estilos%20de%20liderazgo%20de%20los%20directivos%20docentes%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20modelo%20de%20gesti%C3%B3n%20educativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alonso, M (2016, diciembre) Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Rev. educ. sup* [online]. 2016 Scielo
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-27602016000200079&script=sci_abstract
- Alvarado y Gallego, (2016). La satisfacción del cliente como calidad
<http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Álvarez, Julio; Torres, A; Chaparro, E (2016, diciembre). Diagnóstico del liderazgo educativo en las Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca *Revista de Investigación Educativa*, vol. 34, núm. 1, 2016, pp. 51-68
<https://www.redalyc.org/pdf/2833/283343416003.pdf>
- Anderson, S (2010) liderazgo directivo: claves para una mejor escuela. psicoperspectivas. Individuo y Sociedad, Vol. 9, No. 2 (2010)
<https://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/view/127/141>
- Arias, A y Cantón, I (2016): El liderazgo y la dirección de centros educativos.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=269399>
- Atalaya, O.F. (2016). Liderazgo del director y el clima institucional del Consorcio

Educativo UGEL 07 – 2013 (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú).

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5314/atalaya_jo.pdf?Sequence=3

Bazán, Z (2017) La Participación de los padres de familia en la Escuela.

Ballón, M. (2011). Políticas educativas. Cierre de brechas educativas. Ministerio de Educación

<https://www.llavesdelaeducacion.org/wp-content/uploads/2020/10/Informe-3-politicas-Peru-VF.pdf>

Baque (2017) El liderazgo y la gestión administrativa: su influencia en la satisfacción laboral docente en instituciones educativas adventistas de la Unión Ecuatoriana, 2020. (Tesis de doctorado, Universidad Peruana Unión)

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4688>

Bear, G. G., Yang, C., Mantz, L. S., & Harris, A. B. (2017). School-wide practices associated with school climate in elementary, middle, and high schools. *Teaching and teacher education*, 63(2017), 372-383.

Belmont (2013) El informe Belmont principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación

<http://oep.umh.es/files/2013/12/Belmont.pdf>

Bolívar, A (2013). Políticas Actuales y Mejora del Liderazgo Educativo.

Bolívar, A. (2015, marzo). Liderazgo pedagógico en una comunidad que aprende. *Padres y maestros*, (361).

http://www.ugr.es/~abolivar/publicaciones_files/reciente6_1_1.pdf

Botía, A. B., Rodríguez, K. C., & García-Garnica, M. (2017). Multidimensional assessment of school leadership: keys to school improvement. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 25(95), 483-506.

Britto Figueiredo Filho, Dalson, & Paranhos, Ranulfo, & da Rocha, Enivaldo C., & Batista, Mariana, & da Silva Jr., José Alexandre, & Wanderley D. Santos, Manoel L., & Guiro Marino, Jacira (2013). When is statistical significance not significant?. *Brazilian Political Science Review*, 7(1),31-55.

Burns, J. M. (2004). *Transforming leadership: A new pursuit of happiness* (Vol. 213). Grove Press

http://www.ugr.es/~abolivar/publicaciones_files/reciente6_1_1.pdf

Calero, M (2016). *Gestión Educativa*

Carrasco, M. (2003). La función directiva y el fortalecimiento de la autonomía de gestión. Un estudio en escuelas primarias del estado de Tlaxcala, México.

Cervera, R. C. (2014). *Métodos y técnicas de investigación internacional*.

Cherkowski, S. (2016). Exploring the role of the school principal in cultivating a professional learning climate. *Journal of School Leadership*, 26(3), 523-543

Cornieles, C. (2016). *Gerencia Educativa*.

Cortegana, N (2018). *Gestión curricular y desarrollo de procesos pedagógicos en las sesiones de aprendizaje en la institución educativa emblemática pública San Ramón*. Universidad San Ignacio de Loyola.

Darling-Hammond, L., Flook, L., Cook-Harvey, C., Barron, B., & Osher, D. (2020). Implications for educational practice of the science of learning and development. *Applied Developmental Science*, 24(2), 97-140.

Del Canto E., & Silva Silva, A (2013). *Quantitative methodology: boarding from the*

complementarity in the social sciences. Social Sciences Magazine, (141).
<https://doi.org/10.15517/rsc.v0i141.12479>

Bravo, C.R. (2017). Liderazgo pedagógico del director y buenas prácticas de gestión escolar en el colegio municipal de la VI Región (tesis de maestría, pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile).
<https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/21539/tesis%20u.c..pdf?Sequence=1&isallowed=y>

Camarero, M (2017) Dirección escolar y liderazgo en centros de máxima complejidad de Tarragona. *Avances en liderazgo y mejora de la educación: Actas del I Congreso Internacional de Liderazgo y Mejora de la Educación*. Coord. F. Javier Murillo. Madrid: RILME, 2017. 60- 63

<https://repositorio.uam.es/handle/10486/679527>

Carrasco, S. (2009). Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación
<https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-el-universo.html>

Córdova, N (2017) Liderazgo directivo y participación de los padres de familia en la I.E. Secundaria “Rómulo Pedraza Pacheco”, Pacobamba 2017 (tesis de maestría, Universidad César Vallejo)

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28198>

Feijoo, M (2019) Calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia de la Institución Educativa Mundo Hispano, Guayaquil, 2019 (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43076/Feijoo_A

[ME.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Fernández, K (2022) Gestión educativa y satisfacción de los padres de familia de la institución educativa n°20311 nuestra Señora de la Asunción, Ambar-2021 (Tesis de Maestría) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5813/KAREN%20LISBETH%20FERNANDEZ%20JARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Garvanzo, G (2013) Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios desde el nivel socioeconómico: Un estudio en la Universidad de Costa Rica. Revista Electrónica Educare *On-line version* ISSN 1409-4258 *Print version* ISSN 1409-4258 https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-42582013000300004&script=sci_abstract&lng=es

Gento, Y; Vivas, M. EL SEUE (2003). Un Instrumento para Conocer la Satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. Acción Pedagógica <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/201217>

González y Rodríguez (2017) El Liderazgo Pedagógico como factor del éxito escolar, la Institución Educativa San Luis, Bogotá 2016 Universidad Nacional del Centro. Bogotá

Hernández Sampieri, R. (2016). Metodología de la Investigación. <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>

Kotler, P. (2000). Administração de marketing. 10. ed. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf

Leithwood, K. (2009). ¿Cómo liderar nuestras escuelas? Aportes desde la investigación. Santiago de Chile: Fundación Chile.

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/psicop/v9n2/art02.pdf>

López, M. (2018). El liderazgo pedagógico directoral y el desarrollo de la institución educativa nro. 5128 Sagrado Corazón de María de Ventanilla – Callao. (Tesis de maestría, universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle, lima, Perú).

<http://repositorio.une.edu.pe/handle/une/2141>

Mamani, J (2019) Liderazgo pedagógico del director y desempeño profesional docente en las instituciones educativas de nivel primario ubicadas en el valle de Tambo, Ugel Islay 2018. (Tesis de maestría, Universidad San Agustín de Arequipa)

<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9149>

Manzanilla, V (2021) Liderazgo Directivo. Víctor Hugo Manzanilla

<https://victorhugomanzanilla.com/liderazgo-directivo/>

Manzini, J (2000) DECLARACIÓN DE HELSINKI: PRINCIPIOS ÉTICOS PARA LA INVESTIGACIÓN MÉDICA SOBRE SUJETOS HUMANOS

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v6n2/art10.pdf>

Maya, E; Aldana, J; Isea, J (Diciembre 2019) Liderazgo Directivo y Educación de Calidad. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología Año V. Vol. V. N°9

<file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LiderazgoDirectivoYEducacionDeCalidad-7088747.pdf>

MINEDU (2014) Marco del buen desempeño Directivo

http://www.minedu.gob.pe/n/xtras/marco_buen_desempeno_directivo.pdf

MINEDU (2021) Lineamientos para la gestión escolar de instituciones educativas públicas de educación básica. Diario Oficial El Peruano

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-los-lineamientos-para-la-gestion-decreto-supremo-n-006-2021-minedu-1936151-2/>

MINEDU (2021) Estrategias de liderazgo distribuido para las II.EE públicas de educación básica.

<https://directivos.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/Orientaciones-para-la-organizacio%cc%81n-de-equipos-de-gestio%cc%81n-escolar-VF.pdf>

MINEDU (2022) Orientaciones para Equipos Directivos de Instituciones Educativas Públicas

<https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/8010>

Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L, (2004). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality.

https://www.researchgate.net/publication/340903187_Fundamentos_de_calidad_de_servicio_el_modelo_Servqual

Peche, J (2020) Liderazgo directivo y satisfacción del servicio educativo por los padres de familia de la Institución Educativa Pública N°80027, El Porvenir 2020 (tesis de Maestría) Universidad César Vallejo

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48227/Peche_SJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quintana, M (2019) Liderazgo directivo y su relación con la satisfacción laboral del personal docente en la unidad educativa “Barreiro”. Ecuador - 2018. (tesis de Maestría) Universidad César vallejo

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36659/Quintana_GMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramírez, C y Ramírez, M (2014) Fundamentos de Administración. 4ta Edición

<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/08/Fundamentos-de-administraci%C3%B3n-4ed.pdf>

Rojas y Gaspar (2016) El liderazgo en las organizaciones de hoy Pearson Educación, S.A. Madrid, España

Simbron, S y Sanabria, F (2019, diciembre) Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología Año VI. Vol. VI. N°1. Edición Especial. 2020

<https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/295>

ANEXOS

Anexo 1

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Liderazgo Directivo y Satisfacción del servicio educativo						
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición
Liderazgo directivo	En el Marco del buen desempeño directivo, MINEDU (2014), el rol directivo, desde un enfoque de liderazgo, es aquel que tiene la capacidad de motivar, influir y movilizar a todos los agentes educativos con el fin de lograr aprendizajes de calidad, con la finalidad de construir una escuela organizada y direccionada en función de los aprendizajes.	Se medirá con un cuestionario (Escala de Likert). La clasificación general, de acuerdo a los puntajes o valoraciones, es: - Muy satisfecho (65-80) - Satisfecho (50-64) - Insatisfecho (35-49) - Muy insatisfecho (20-34) La clasificación en las dimensiones, de acuerdo a los puntajes o valoraciones, es: - Muy satisfecho (17-20) - Satisfecho (13-16) - Insatisfecho (9-12) - Muy insatisfecho (5-8)	Estratégica	Identificar la propuesta de estrategias a mediano plazo para lograr los indicadores que se proyectan en los compromisos de gestión escolar.	1-5	Ordinal
			Administrativa	Identificar las prácticas establecidas por el compromiso de gestión de las condiciones operativas orientada al sostenimiento del servicio educativo ofrecido por la institución.	6-10	
			Pedagógica	Identificar las prácticas establecidas por el compromiso de gestión de la práctica pedagógica orientada al logro de aprendizajes.	11-15	
			Comunitaria	Identificar la participación de las actividades educativas y a otros integrantes del entorno sociocultural donde funciona la escuela.	16-20	
Satisfacción del servicio educativo	La satisfacción originada por la cobertura de las expectativas del cliente en interacción con el consumo del bien o servicio consumido y su capacidad para influir en el deseo del consumidor y su fidelidad. (Alvarado y Gallego, 2016),	Se medirá con un cuestionario SERVQUAL adaptado para la investigación. La clasificación general, de acuerdo a los puntajes o valoraciones, es: - Alta (60-80) - Media (40-59) - Baja (20-39) La clasificación en las dimensiones, de acuerdo a los puntajes o valoraciones, es: - Alta (13-16) - Media (8-12) Baja (4-7)	Fiabilidad	Identificar los servicios que presta y el cumplimiento de lo prometido con rapidez, seguridad y veracidad entregando en las fechas previstas el servicio.	1-4	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Identificar la ayuda y servicio rápido al cliente y la capacidad de solucionar los problemas de manera rápida sin necesidad de intervención de otros trabajadores.	5-8	
			Seguridad	Identificar la confianza en el servicio y la habilidad para servir de forma amable, precisa y sin retrasos ni disculpas	9-12	
			Empatía	Identificar la disposición de la institución para ofrecer atentamente atención personalizada	13-16	
			Elementos tangibles	Evaluar la calidad del servicio mediante el cuidado de las bases físicas, equipos e instrumentos, limpieza de los ambientes donde se imparte la educación.	17-20	

Anexo 2

Ficha Técnica sobre cuestionario liderazgo directivo

Título	Encuesta para conocer el tipo de liderazgo directivo.
Autora	Belén Vanessa Sernaqué Mendoza
Año	2022
Objetivo	Identificar el tipo de liderazgo predominante, según los padres y madres de familia, en una institución educativa estatal primaria de La Arena, Piura.
Público	Padres y madres de familia de una institución educativa estatal primaria de La Arena, Piura.
Aplicación	Individual y Colectiva
Duración	20 minutos
N° de ítems	20
Dimensiones	Estratégica: 05 ítems Administrativa: 05 ítems Pedagógica: 05 ítems Comunitaria: 05 ítems
Escala Likert	Muy bueno (MB), 4 puntos; bueno (B) 3 puntos; malo(M) 2 puntos; muy malo (MM) 1 punto.

Anexo 3

Ficha Técnica sobre cuestionario satisfacción del servicio educativo

Título	Encuesta para conocer el nivel de satisfacción del servicio educativo.
Autora	Belén Vanessa Sernaqué Mendoza
Año	2022
Objetivo	Identificar el nivel de satisfacción de los padres y madres de familia por el servicio educativo de una institución estatal primaria de La Arena, Piura.
Público	Padres y madres de familia de una institución educativa estatal primaria de La Arena, Piura.
Aplicación	Individual y Colectiva
Duración	20 minutos
Nº de ítems	20
Dimensiones	Confiabilidad: 04 ítems Capacidad de respuesta: 04 ítems Seguridad: 04 ítems Empatía: 04 ítems Elementos tangibles: 04 ítems
Escala Likert	Muy satisfecho (MS), 4 puntos; satisfecho (S) 3 puntos; insatisfecho (I) 2 puntos; muy insatisfecho (MI) 1 punto.

Anexo 4

ENCUESTA: LIDERAZGO DIRECTIVO

EDAD: _____

GÉNERO: M ____ F ____

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

A continuación, se presentan enunciados respecto a las distintas actividades que se llevan a cabo en la institución educativa donde usted tiene a su niño o niña. Lea cada enunciado y responda según su nivel de satisfacción con el servicio recibido, para ello tiene usted 4 alternativas:

Muy bueno (MB), 4 puntos; bueno (B) 3 puntos; malo (M) 2 puntos; muy malo (MM) 1 punto

El directivo de la Institución:		MB	B	M	MM
1	Dirige de manera organizada la institución educativa.				
2	Comunica oportunamente los planes para el año escolar.				
3	En el plan institucional, considera a los padres y madres de familia.				
4	Dirige adecuadamente para el cumplimiento de responsabilidades en todos los colaboradores.				
5	Se comunica de manera apropiada con los padres y madres de familia .				
6	Atiende o recibe de manera adecuada los padres y madres de familia.				
7	Administra las actividades de los colaboradores de manera responsable.				
8	Se preocupa por mantener una infraestructura que contribuye al mejoramiento del servicio educativo de los niños.				
9	Se preocupa que el personal mantenga la institución educativa limpia y ordenada.				
10	Se comunica con sus superiores permanentemente para comunicar el trabajo de la institución.				
11	Demuestra conocimiento y experiencia en sus funciones.				
12	Se preocupa por generar un entorno institucional saludable.				
13	Se preocupa y supervisa para que los alumnos aprendan bien.				
14	Se preocupa por que los docentes brinden confianza a sus estudiantes y estimulen constantemente sus avances, esfuerzos y logros.				
15	Promueve en los docentes la capacitación según las políticas de actualización y desarrollo personal y profesional.				
16	Orienta el trabajo de la institución al desarrollo de la comunidad en general.				
17	Toma en cuenta la participación de los padres y madres de familia y a la comunidad.				
18	Orienta las actividades de la institución educativa apoyando a otras instituciones para beneficiar a la comunidad.				
19	Busca el apoyo de otras instituciones para beneficiar a la institución y a la comunidad.				
20	Promueve actividades no educativas en beneficio de la comunidad.				

Anexo 5

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

EDAD: _____

GÉNERO: M ____ F ____

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

A continuación, se presentan enunciados respecto a las distintas actividades que se llevan a cabo en la institución educativa donde usted tiene a su niño o niña. Lea cada enunciado y responda según su nivel de satisfacción con el servicio recibido, para ello tiene usted 4 alternativas: Muy satisfecho (MS), satisfecho(S), Insatisfecho (I), Muy insatisfecho (MI)

CRITERIOS		MS	S	I	MI
1	Los colaboradores de la I.E, cuando hay algún problema buscan la forma de resolverlo.				
2	El horario de la atención administrativa que ofrecen, es adecuado.				
3	Cualquier trámite que uno realiza, se cumple en el plazo previsto.				
4	La institución educativa se preocupa de que los profesores cumplan con el servicio educativo de manera efectiva.				
5	Frente a un problema ocurrido, el personal de la institución lo resuelven rápidamente.				
6	La institución educativa mantiene una comunicación permanente con los padres y madres de familia.				
7	El trabajo virtual de la institución educativa ha sido efectivo.				
8	El personal de la institución educativa atiende amablemente a los padres y madres de familia.				
9	El servicio educativo que reciben los niños en la institución es el que usted espera.				
10	Siente que su niño (a) está seguro (a) en la institución educativa.				
11	Su niño (a) recibe el servicio educativo en un ambiente limpio, ordenado y saludable.				
12	El personal de la institución educativa demuestra conocimiento y experiencia en el desarrollo de su trabajo.				
13	La institución educativa resuelve de manera personal los asuntos solicitados por los padres y madres de familia.				
14	Los horarios de clase de la institución educativa han sido elaborados pensando en todos los estudiantes.				
15	Los profesores demuestran preocupación y orientan en la solución de problemas de niños, padres y madres de familia.				
16	El personal de la institución educativa escucha las necesidades de los padres y madres de familia				
17	La infraestructura de la institución educativa está en buenas condiciones.				
18	La institución cuenta con el personal y los recursos necesarios para el servicio.				
19	Los equipos tecnológicos de la institución son modernos y apoyan el trabajo de los niños y niñas.				
20	Todos los niños y niñas reciben materiales que apoyan el aprendizaje en casa.				

Anexo 6

Validación juicio de expertos

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Escala de Liderazgo directivo

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al área investigativa de gestión pública. Agradezco su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Wilson Luján Llanos
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> (X) Doctor ()
Área de Formación académica:	Ingeniería () Educativa (X) Economía () Gestión Pública (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docencia universitaria
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años <input checked="" type="checkbox"/> () 5 años () 10 años a más (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica : (Consignar trabajos Psicométricos realizados -Título del estudio realizado).	Docente del área de Comunicación Magister en Gestión Educativa Doctor en Educación Libro publicado Asesor de pregrado y posgrado Jurado de tesis pregrado y posgrado



Dr. Wilson Luján Llanos

A1653212



EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Escala de satisfacción de los padres

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al área investigativa de gestión pública. Agradezco su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Wilson Luján Llanos
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> (X) Doctor ()
Área de <u>Formación</u> académica:	<u>Ingeniería</u> () Educativa (X) Economía () Gestión Pública (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docencia universitaria
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional <u>en el área</u> :	2 a 4 años <input checked="" type="checkbox"/> () 5 años () 10 años a más (X)
Experiencia en Investigación <u>Psicométrica</u> : (Consignar trabajos Psicométricos realizados -Título del estudio realizado).	Docente del área de Comunicación Magíster en Gestión Educativa Doctor en Educación Libro publicado Asesor de pregrado y posgrado Jurado de tesis pregrado y posgrado



Dr. Wilson Luján Llanos
A1653212


EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Escala de Satisfacción de los padres de familia

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al área investigativa de gestión pública. Agradezco su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Mg. Karen Milagritos Yengle Ortiz
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> (X) Doctor ()
Área de <u>Formación</u> académica:	Licenciada en Psicología
Áreas de experiencia profesional:	Docencia universitaria
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional <u>en el</u> área :	2 a 4 <u>años</u> () 5 años (X) 10 años a más ()
Experiencia en Investigación <u>Psicométrica</u> : (Consignar trabajos Psicométricos realizados -Título del estudio realizado).	Psicóloga Psicología Educativa Gestión del Talento Humano Asesora a nivel de pregrado Magíster en Psicología Organizacional


Mgr. Karen Milagritos Yengle Ortiz
Firma del evaluador
C.Ps.P N° 25474

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Escala de Liderazgo Directivo

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al área investigativa de gestión pública. Agradezco su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Mg. Karen Milagritos Yengle Ortiz
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> (X) Doctor ()
Área de Formación académica:	Licenciada en Psicología
Áreas de experiencia profesional:	Docencia universitaria
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años <input type="checkbox"/> () 5 años (X) 10 años a más ()
Experiencia en Investigación Psicométrica : (Consignar trabajos Psicométricos realizados -Título del estudio realizado).	Psicóloga Psicología Educativa Gestión del Talento Humano Asesora a nivel de pregrado Magíster en Psicología Organizacional


Mgtr. Karen Milagritos Yengle Ortiz
Firma del evaluador
C.Ps.P N° 25474

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Escala de Liderazgo directivo

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al área investigativa de gestión pública. Agradezco su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Gino Alberto Paredes Álvarez
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> (X) Doctor ()
Área de Formación académica:	Administración de empresas
Áreas de experiencia profesional:	<u>Ingeniería</u> () Educativa () Economía () Gestión Pública (X)
Institución donde labora:	Gobierno Regional de La Libertad
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años <input checked="" type="checkbox"/> (X) 5 años () 10 años a más ()
Experiencia en Investigación Psicométrica : (Consignar trabajos Psicométricos realizados -Título del estudio realizado).	Administrador de empresas Magister en Gestión del Talento Humano Subgerente de Planificación GRL



Mg. GINO ALBERTO PAREDES ALVAREZ
DNI N° 18214165

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Escala de satisfacción de los padres

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al área investigativa de gestión pública. Agradezco su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Gino Alberto Paredes Álvarez
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> (X) Doctor ()
Área de Formación académica:	Administración de empresas
Áreas de experiencia profesional:	Ingeniería () Educativa () Economía () Gestión Pública (X)
Institución donde labora:	Gobierno Regional de La Libertad
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años <input checked="" type="checkbox"/> () 5 años () 10 años a más (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica : (Consignar trabajos Psicométricos realizados -Título del estudio realizado).	Administrador de empresas Magister en Gestión del Talento Humano Subgerente de Planificación GRLL



Mg. GINO ALBERTO PAREDES ALVAREZ
DNI N° 18214165

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Escala de Liderazgo directivo

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al área investigativa de gestión pública. Agradezco su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Jhon García Taboada
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> (X) Doctor ()
Área de Formación académica:	Ingeniería () Educativa (X) Economía () Gestión Pública ()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia universitaria
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo Lima Norte
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años <input type="checkbox"/> () 5 años () 10 años a más (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica : (Consignar trabajos Psicométricos realizados -Título del estudio realizado).	Docente de formación especialidad Matemática UNT Administrador de empresas por la UCV Libro publicado Asesor de pregrado



Mg. JOHN ESTWARD GARCÍA TABOADA
DNI N.º 18212886

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Escala de satisfacción de los padres

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al área investigativa de gestión pública. Agradezco su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Jhon García Taboada
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> (X) Doctor ()
Área de Formación académica:	Ingeniería () Educativa (X) Economía () Gestión Pública ()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia universitaria
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo Lima Norte
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años () 5 años () 10 años a más (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica : (Consignar trabajos Psicométricos realizados -Título del estudio realizado).	Docente de formación especialidad Matemática UNT Administrador de empresas por la UCV Libro publicado Asesor de pregrado



Mg. JOHN ESTWARD GARCÍA TABOADA
DNI N.º 18212886

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Escala de Liderazgo directivo

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al área investigativa de gestión pública. Agradezco su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Laura Mendoza Ludeña
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> (X) Doctor ()
Área de Formación académica:	Ingeniería () Educativa (X) Economía () Gestión Pública ()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia educación básica
Institución donde labora:	UGEL 301 IEPM "Pedro Ruiz Gallo"- Castilla - Piura
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años <input checked="" type="checkbox"/> () 5 años () 10 años a más (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica : (Consignar trabajos Psicométricos realizados -Título del estudio realizado).	Docente de formación Maestría en Psicología Educativa Estudiante de doctorado en Gestión Pública Artículos publicados



Metr. Laura Ludeña Mendoza
0000-0001-8705-8894

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Escala de Satisfacción de los padres

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al área investigativa de gestión pública. Agradezco su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Laura Mendoza Ludeña
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/> (X) Doctor ()
Área de Formación académica:	<u>Ingeniería</u> () Educativa (X) Economía () Gestión Pública ()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia educación básica
Institución donde labora:	UGEL 301 IEPM "Pedro Ruiz Gallo"- Castilla - Piura
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años <input checked="" type="checkbox"/> () 5 años () 10 años a más (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica : (Consignar trabajos Psicométricos realizados -Título del estudio realizado).	Docente de formación Maestría en Psicología Educativa Estudiante de doctorado en Gestión Pública Artículos publicados



Mgtr. Laura Ludeña Mendoza
0000-0001-8705-8894

Anexo 7
Matriz de datos
Cuestionario de liderazgo directivo

CUESTIONARIO DE LIDERAZGO DIRECTIVO																						
			Muy satisfecho (MS)				Satisfecho (S)				Insatisfecho (I)				Muy insatisfecho (MI)							
DIMENSIONES			GESTIÓN ESTRATÉGICA				GESTIÓN ADMINISTRATIVA				GESTIÓN PEDAGÓGICA				GESTIÓN COMUNITARIA							
N°	SEXO	EDAD	Dirige de manera organizada la institución educativa.	Comunica oportunamente los planes para el año escolar.	En el plan institucional, considera a los padres y madres de familia.	Dirige adecuadamente para el cumplimiento de responsabilidades en todos los colaboradores.	Se comunica de manera apropiada con los padres y madres de familia.	Atiende en horario adecuado a los padres y madres de familia.	Administra las actividades de los colaboradores de manera responsable.	Se preocupa por mantener una infraestructura que contribuye al mejoramiento del servicio educativo de los niños.	Se preocupa por que el personal mantenga la institución educativa limpia y ordenada.	Se comunica con sus superiores permanentemente para informar el trabajo de la institución.	Demuestra conocimiento y experiencia en sus funciones.	Se preocupa por generar un entorno institucional saludable.	Se preocupa y supervisa para que los estudiantes aprendan bien.	Se preocupa por que los docentes brinden confianza a sus estudiantes y estimulen constantemente sus avances, esfuerzos y logros.	Promueve en los docentes la capacitación según las políticas de actualización y desarrollo personal y profesional.	Orienta el trabajo de la institución al desarrollo de la comunidad en general.	En las actividades desarrolladas por la institución toman en cuenta la participación de los padres y madres de familia y a la comunidad.	Orienta las actividades de la institución educativa apoyando a otras instituciones para beneficiar a la comunidad.	Busca apoyo de otras instituciones para beneficiar a la institución y a la comunidad.	Promueve actividades no educativas en beneficio de la comunidad.
1	F	46	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
2	M	29	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
3	F	36	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
4	F	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	F	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	M	43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
7	F	30	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
8	M	36	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	F	25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
10	M	27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	M	37	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	F	33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	F	49	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	M	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	F	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
16	F	28	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
17	M	40	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
18	F	30	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
19	F	45	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	
20		43	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
21	F	34	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	F	49	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	

171	167	F	42	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
172	168	F	40	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	169	F	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	170	F	38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	171	F	29	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
176	172	M	36	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
177	173	M	36	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	174	M	41	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
179	175	F	33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	176	F	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	177	M	38	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
182	178	F	39	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	179	F	40	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
184	180	F	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	181	M	37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	182	M	36	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2
187	183	F	44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
188	184	M	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	185	F	35	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	186	F	44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	187	F	43	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
192	188	M	29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
193	189	F	31	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	190	M	35	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
195	191	F	38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	192	M	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	193	M	37	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
198	194	F	33	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	195	F	49	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
200	196	M	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	197	F	37	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	198	F	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	199	M	40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
204	200	F	30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
205	201	F	45	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
206	202	F	43	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	203	F	34	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3

27	22	F	49	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
28	23	F	40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	24	F	30	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3
30	25	F	28	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3
31	26	M	31	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
32	27	F	32	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	28	M	48	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
34	29	F	35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
35	30	F	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	31	F	29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
37	32	F	34	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
38	33	F	33	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
39	34	F	31	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
40	35	F	30	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
41	36	F	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3
42	37	M	38	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
43	38	F	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	39	M	40	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
45	40	F	42	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3
46	41	F	34	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
47	42	F	45	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4
48	43	F	38	2	3	2	2	2	3	4	4	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2
49	44	M	40	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
50	45	M	32	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
51	46	F	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	47	F	32	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
53	48	F	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	49	F	40	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	50	F	43	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
56	51	F	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
57	52	F	42	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
58	53	F	36	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
59	54	F	32	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3
60	55	M	38	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
61	56	F	41	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4
62	57	M	42	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4

100	95	F	32	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
101	96	M	35	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	97	F	32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	98	F	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	99	F	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	100	M	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	101	M	35	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
107	102	F	40	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	103	F	42	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	104	F	28	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
110	105	F	36	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	106	F	39	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	107	M	41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	108	F	40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	109	M	38	2	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2
115	110	M	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	111	F	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	112	F	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	113	F	39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	114	F	37	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	2	3	3	2	4	4	3	4
120	115	F	41	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
121	116	F	39	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
122	117	F	32	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	2
123	118	F	31	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
124	119	M	39	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
125	120	M	33	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
126	121	F	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	122	F	33	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
128	123	F	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	124	F	41	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	125	F	42	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
131	126	F	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
132	127	F	40	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
133	128	F	38	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2
134	129	F	33	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3
135	130	M	37	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4

Tabla 1

Informe de evidencia de validez basado en el contenido del Cuestionario de Liderazgo Directivo
Evidencia de validez de contenido del cuestionario de liderazgo directivo, 2022.

DIMENSIONES	Ítem	CATEGORÍA		
		Claridad	Coherencia	Relevancia
		V de Aiken	V de Aiken	V de Aiken
Gestión estratégica	1	0,95	0,90	0,95
	2	0,95	1,00	1,00
	3	0,80	0,80	0,80
	4	0,75	0,80	0,80
	5	1,00	1,00	1,00
Gestión administrativa	6	0,80	0,80	0,80
	7	1,00	1,00	1,00
	8	0,95	0,95	1,00
	9	0,80	0,80	0,80
	10	0,85	0,85	0,85
Gestión pedagógica	11	1,00	1,00	1,00
	12	1,00	1,00	1,00
	13	0,75	0,75	0,75
	14	1,00	1,00	1,00
	15	0,75	0,75	0,75
Gestión comunitaria	16	1,00	1,00	1,00
	17	1,00	1,00	1,00
	18	1,00	1,00	1,00
	19	1,00	1,00	1,00
	20	0,75	0,75	0,75
Promedio IAA		0,91	0,91	0,91

IAA: índice de acuerdo de Aiken

Para la evidencia de validez de contenido se realizó la evaluación por juicio de 5 expertos que emitieron su ponderación en claridad, coherencia y relevancia, observándose que, en las 3 categorías, el índice de acuerdo de Aiken es igual a 0,91, lo cual supera a 0,70, concluyendo así que dichos reactivos cuentan con evidencia de validez de contenido para ser incluidos en el instrumento.


 LIC. MÓNICA YSELA SAENZ TOLAY
 COESPE N° 234
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Informe de evidencia de validez basado en el contenido

Nombre del instrumento: Cuestionario de Satisfacción de los Padres

Tabla 2

Evidencia de validez de contenido del cuestionario de satisfacción de los padres, 2022.

DIMENSIONES	Ítem	CATEGORÍA		
		Claridad	Coherencia	Relevancia
		V de Aiken	V de Aiken	V de Aiken
Confiabilidad	1	1,00	1,00	1,00
	2	0,75	0,75	0,75
	3	0,80	0,80	0,80
	4	1,00	1,00	1,00
Capacidad de respuesta	5	1,00	1,00	1,00
	6	0,95	1,00	0,95
	7	1,00	1,00	1,00
	8	0,95	1,00	0,95
Seguridad	9	1,00	1,00	1,00
	10	0,80	0,80	0,80
	11	1,00	1,00	1,00
	12	1,00	1,00	1,00
Empatía	13	1,00	1,00	1,00
	14	0,80	0,80	0,80
	15	0,80	0,80	0,80
	16	1,00	1,00	1,00
Elementos tangibles	17	1,00	1,00	1,00
	18	1,00	1,00	1,00
	19	1,00	1,00	1,00
	20	1,00	1,00	1,00
Promedio IAA		0,94	0,95	0,94

IAA: índice de acuerdo de Aiken

Para la evidencia de validez de contenido se realizó la evaluación por juicio de 5 expertos que emitieron su ponderación en claridad, coherencia y relevancia, observándose que, en las 3 categorías, el índice de acuerdo de Aiken es igual a 0,94, 0,95 Y 0,94, respectivamente, lo cual supera a 0,70, concluyendo así que dichos reactivos cuentan con evidencia de validez de contenido para ser incluidos en el instrumento.


 LIC. MÓNICA YSELA SAENZ TOLAY
 COESPE N° 234
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERU

Anexo 9 Análisis estadístico de confiabilidad

Cuestionario “Liderazgo directivo”, según padres y madres de familia, en una institución educativa estatal polidocente primaria de La Arena, Piura.

Para el análisis de confiabilidad del instrumento aplicado, se utilizará el estadístico **Coefficiente alfa de Cronbach**. Este coeficiente desarrollado por J. L. Cronbach requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1.

Donde un coeficiente de 0 significa nula confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad (confiabilidad total). Entre más se acerque el coeficiente a cero (0), hay mayor error en la medición. La **confiabilidad** de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados.

Utilizando el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 26, los resultados del análisis de confiabilidad son:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	239	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	239	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	20

Como podemos observar, luego de aplicado el instrumento se halló un valor de confiabilidad de 97,3% que indica “Alta Confiabilidad”.

Lo cual se puede interpretar como que el instrumento aplicado Sí evidencia la consistencia interna de los ítems por lo que, su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto (en diferentes momentos), producirá resultados iguales.

Además, se obtuvo el cuadro de análisis correspondiente a evaluar la mejora del valor del coeficiente de Cronbach si se elimina o modifica alguno de los ítems:

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	63,6318	83,570	,799	,972
Ítem 2	63,7322	84,390	,738	,972
Ítem 3	63,6527	83,211	,811	,971
Ítem 4	63,6987	84,153	,796	,972
Ítem 5	63,6151	84,994	,841	,971
Ítem 6	63,6360	83,224	,848	,971
Ítem 7	63,6778	85,690	,718	,972
Ítem 8	63,6444	83,936	,853	,971
Ítem 9	63,6360	85,510	,772	,972
Ítem 10	63,5690	85,591	,767	,972
Ítem 11	63,7197	86,514	,676	,973
Ítem 12	63,6151	85,456	,806	,971
Ítem 13	63,6276	84,336	,830	,971
Ítem 14	63,6444	86,188	,728	,972
Ítem 15	63,6025	84,837	,756	,972
Ítem 16	63,5774	84,178	,877	,971
Ítem 17	63,5649	84,154	,889	,971
Ítem 18	63,5523	84,828	,869	,971
Ítem 19	63,7364	85,581	,758	,972
Ítem 20	63,8661	84,066	,740	,972

Como se puede observar del cuadro anterior, en la evaluación de cada ítem no se observa que alguno de ellos aumente el valor del coeficiente Alfa de Cronbach, por lo que todos pueden mantenerse tal como están.


 LIC. MÓNICA YSELA SAENZ TOLAY
 COESPE N° 234
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

Análisis estadístico de confiabilidad

Cuestionario “Satisfacción del servicio educativo” en padres y madres de familia de una institución estatal primaria de La Arena, Piura.

Para el análisis de confiabilidad del instrumento aplicado, se utilizará el estadístico **Coefficiente alfa de Cronbach**. Este coeficiente desarrollado por J. L. Cronbach requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1.

Donde un coeficiente de 0 significa nula confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad (confiabilidad total). Entre más se acerque el coeficiente a cero (0), hay mayor error en la medición. La **confiabilidad** de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados.

Utilizando el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 26, los resultados del análisis de confiabilidad son:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	239	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	239	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	20

Como podemos observar, luego de aplicado el instrumento se halló un valor de confiabilidad de 96,4% que indica “Alta Confiabilidad”.

Lo cual se puede interpretar como que el instrumento aplicado SÍ evidencia la consistencia interna de los ítems por lo que, su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto (en diferentes momentos), producirá resultados iguales.

Además, se obtuvo el cuadro de análisis correspondiente a evaluar la mejora del valor del coeficiente de Cronbach si se elimina o modifica alguno de los ítems:

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	66,2887	77,147	,697	,962
Ítem 2	66,3347	76,131	,709	,962
Ítem 3	66,3515	77,699	,698	,962
Ítem 4	66,1883	77,195	,737	,962
Ítem 5	66,2762	76,386	,727	,962
Ítem 6	66,2552	76,258	,786	,961
Ítem 7	66,3808	77,480	,569	,964
Ítem 8	66,1632	77,482	,733	,962
Ítem 9	66,1967	77,344	,730	,962
Ítem 10	66,2636	75,834	,841	,961
Ítem 11	66,1590	76,798	,786	,961
Ítem 12	66,1841	76,714	,778	,961
Ítem 13	66,3264	76,490	,749	,962
Ítem 14	66,1674	76,837	,757	,962
Ítem 15	66,2427	76,218	,812	,961
Ítem 16	66,2301	75,783	,836	,961
Ítem 17	66,3891	76,205	,712	,962
Ítem 18	66,3933	76,030	,722	,962
Ítem 19	66,3389	77,074	,702	,962
Ítem 20	66,2594	75,672	,796	,961

Como se puede observar del cuadro anterior, en la evaluación de cada ítem no se observa que alguno de ellos aumente el valor del coeficiente Alfa de Cronbach, por lo que todos pueden mantenerse tal como están.


 LIC. MÓNICA YSELA SAENZ TOLAY
 COESPE N° 234
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERU

Anexo 10

Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov para la Variable Satisfacción de los padres

1° Las hipótesis a contrastar:

Ho: los datos de la variable "Satisfacción de los padres" siguen una distribución normal.

Ha: los datos de la variable "Satisfacción de los padres" no siguen una distribución normal.

2° Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0,05$$

3° Cálculo del Estadístico de prueba de Kolmogorov-Smirnov (n=239, mayor a 50) y Valor "P":

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCIÓN	,173	239	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

4° Comparación:

El valor "P" asociado al estadístico de prueba, es menor al nivel de significancia de 0,05:

$$P = 0,000 < \alpha = 0,05$$

Por lo tanto, se rechaza la Ho. Se procede a aceptar la Ha.

5° Conclusión:

Los datos correspondientes a la variable "Satisfacción de los padres" no siguen una distribución normal.

Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov para la Variable Liderazgo directivo

1° Las hipótesis a contrastar:

Ho: los datos de la variable "Liderazgo directivo" siguen una distribución normal.

Ha: los datos de la variable "Liderazgo directivo" no siguen una distribución normal.

2° Nivel de Significancia:

$$\alpha = 0,05$$

3° Cálculo del Estadístico de prueba de Kolmogorov-Smirnov (n=239, mayor a 50) y Valor "P":

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
LIDERAZGO	,175	239	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

4° Comparación:

El valor "P" asociado al estadístico de prueba, es menor al nivel de significancia de 0,05:

$$P = 0,000 > \alpha = 0,05$$

Por lo tanto, se rechaza Ho. Se procede a aceptar la Ha.

5° Conclusión:

Los datos correspondientes a la variable "Liderazgo directivo" no siguen una distribución normal.

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Piura, 14 de junio del 2022

SEÑORA,

MG. FÁTIMA TORRES CAGUE

DIRECTORA DE LA I.E. MARIA AUXILIADORA"- AA.HH. 13 DE ABRIL, LA ARENA – PIURA

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación

REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 14 de junio de 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:


- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Sernaqué Mendoza Belén Vanessa
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : "Liderazgo Directivo y Satisfacción del Servicio Educativo en padres y madres de familia de una Institución Educativa Polidocente Primaria del Distrito de La Arena-Piura"

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,




Dr. Edwin Martín García Ramírez
Jefe UPG-UCV-Piura




Prof. Luis Anselmo Silupú Castro
Director (e)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AREVALO LUNA EDMUNDO EUGENIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Liderazgo directivo y satisfacción del servicio educativo, en padres de familia de IEE. del nivel primario, distrito La Arena, Piura, 2022.", cuyo autor es SERNAQUE MENDOZA BELEN VANESSA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 09 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AREVALO LUNA EDMUNDO EUGENIO DNI: 10472445 ORCID 0000-0001-8948-7449	Firmado digitalmente por: EAREVALO el 12-08- 2022 22:53:27

Código documento Trilce: TRI - 0406255