



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Liderazgo transformacional y calidad del servicio en la institución educativa
Joselito López Tirado, Saposoa - 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Mondragón Saucedo, Doris (ORCID:0000-0001-9241-075X)

ASESORA:

Dra. Contreras Julián, Rosa Mabel (ORCID: 0000-0002-0196-1351)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres que me brindaron su apoyo moral en todo momento, a Daniela, mi hija, que con amor y ternura me impulso hacia el logro de mis objetivos.

Doris

Agradecimiento

El agradecimiento sobre todo a la Universidad
César Vallejo, por brindarnos oportunidades.

La autora

Índice de contenidos

| | |
|---|-----------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA..... | 23 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 23 |
| 3.2. Variables y Operacionalización | 23 |
| 3.3. Población (criterios de selección), muestra, y unidad de analisis | 24 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 25 |
| 3.5. Procedimientos..... | 28 |
| 3.6. Métodos de análisis de datos..... | 28 |
| 3.7. Aspectos éticos | 28 |
| IV. RESULTADOS | 30 |
| V. DISCUSION | 37 |
| VI. CONCLUSIONES | 43 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 44 |
| REFERENCIAS | 45 |
| ANEXOS | 50 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Nivel de las dimensiones del liderazgo transformacional en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa – 2021..... | 29 |
| Tabla 2. Nivel de las dimensiones de la calidad del servicio educativo de la Institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa – 2021..... | 30 |
| Tabla 3. Prueba de normalidad..... | 31 |
| Tabla 4. Relación entre el liderazgo transformacional con las dimensiones de la variable calidad de servicio en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa – 2021..... | 31 |
| Tabla 5. Relación entre el liderazgo transformacional con la calidad del servicio en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa - 2021..... | 35 |

Índice de figuras

| | | |
|------------------|---|----|
| Figura 1. | Diagrama de dispersión entre el liderazgo transformacional y los elementos tangibles..... | 32 |
| Figura 2. | Diagrama de dispersión entre el liderazgo transformacional y la fiabilidad..... | 33 |
| Figura 3. | Diagrama de dispersión entre el liderazgo transformacional y la capacidad de respuesta..... | 33 |
| Figura 4. | Diagrama de dispersión entre el liderazgo transformacional y la seguridad..... | 34 |
| Figura 5. | Diagrama de dispersión entre el liderazgo transformacional y la empatía..... | 34 |
| Figura 6. | Diagrama de dispersión entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio..... | 35 |

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el liderazgo transformacional y la calidad del servicio en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoá – 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 61 estudiantes, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de las dimensiones del liderazgo transformacional muestra un nivel de 56 % regular, 36 % malo y 8 % bueno referente a la dimensión motivación inspiracional. Asimismo, el nivel de las dimensiones de la calidad del servicio, tiene un nivel 56 % regular, 36 % malo y 8 % bueno en la dimensión elementos tangibles. Concluyendo que, existe relación entre el liderazgo transformacional con la calidad del servicio en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoá - 2021, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson obtuvo un valor de 0,956, que indica una correlación positiva alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.01, además, el 91.39 % del liderazgo transformacional influye en la calidad de servicio.

Palabras clave: Liderazgo, calidad de enseñanza, transformacional.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between transformational leadership and service quality in the educational institution Joselito López Tirado, Saposoa - 2021., the research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample was Of 84 students, the data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument, the results determined that the level of the dimensions of transformational leadership shows a level of 56 % regular, 36 % bad and 8 % good referring to the dimension inspirational motivation. Likewise, the level of the dimensions of the quality of the service has a level of 56 % regular, 36 % bad and 8 % good in the dimension tangible elements; concluding that there is a relationship between transformational leadership with the quality of service in the educational institution Joselito López Tirado, Saposoa - 2021, because the Pearson correlation coefficient obtained a value of 0, 956, which indicates a high positive correlation and the The bilateral significance level is equal to 0.000 and this value is less than 0.01, in addition, only 91.39 % of transformational leadership influences the quality of service.

Keywords: Leadership, quality of teaching, transformational.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo laboral tanto en las empresas públicas y privadas los acontecimientos económicos están cambiando los paradigmas establecidos, tal es así que los responsables necesitan redefinir de modo permanente, las estructuras empresariales. Es por ello que los trabajadores de cualquier institución están en un proceso constante de aprendizaje, en donde se adoptan nuevas políticas y estrategias empresariales. Entonces se ve en la necesidad de valorar las nuevas tendencias, en sus diversas dimensiones, debido a que estas resultaran relevantes para el futuro inmediato de la misma. Anteriormente, los estudiosos del liderazgo se preocupaban por determinar las características comunes que poseen los líderes en cualquier empresa. Ahora, estos hallazgos son vistos como oportunidades de mejora para cualquier organización que se encuentre en camino a lograr sus metas, gracias a la dinámica generadora de cambios.

En Latinoamérica, en el tema educativo, la calidad desde hace muchos años, ha sido tratada como un tema polémico debido a que no se puede definir de manera analítica. En una institución educativa, la calidad depende de todas áreas involucradas y no solo de un área específica. Por eso cuando una institución obtiene reconocimiento todos los colaboradores (docentes y administrativos) de la misma son responsables de dicho logro ya que gracias a ellos se alcanzaron las metas propuestas, asimismo, si baja su calidad o rendimiento, es responsabilidad también de sus trabajadores, pues son ellos los llamados al cambio. Se hace necesario que, en el Perú, los líderes de cada institución deben ser positivos cuando se presentan cambios en su ambiente de trabajo, de esta manera contagian positivamente a sus adeptos y los motivan a alcanzar las metas que les ha propuesto. El liderazgo está orientado a desarrollar varias habilidades de alta calidad humana que se complementan con las competencias que un líder-gerente debe demostrar tener.

En los últimos años, todas las instituciones educativas de la región San Martín han encontrado dificultades y deficiencias de gestión en los diferentes campos y/o gestión de la institución, es en este caso que el análisis del liderazgo transformacional se da

en el interior de la organización, porque está el tipo de dirección comprende puntos actitudinales más amplios, tiene un carácter inclusivo en la gestión de personal, lo cual se diferencia de otros tipos de liderazgo, por lo tanto, la falta de dominio y el desconocimiento de las características relacionadas con la gestión administrativa es un complemento, por tanto, el trabajo, la eficiencia en la organización es baja o no hay buena visión, lo que se traduce en una mala gestión interinstitucional.

En la provincia de Huallaga, las instituciones educativas a través de sus directores buscan la construcción de liderazgo transformacional, asumen sus funciones administrativas, toma en cuenta su ética y mediante la coordinación, supervisión de clases, supervisión de planes de trabajo anuales (PAT), capacitación de docentes, y establecimiento de alianzas estratégicas con entidades públicas comunitarias para imponer a los docentes el poder.

En ese contexto, la problemática de las variables de estudio en la Institución educativa Joselito López Tirado, distrito de Saposoa provincia de Huallaga, radica en que se observa falta de liderazgo de parte del director de la institución, siendo las **causas** que el personal que labora se encuentren desmotivados y exista una baja productividad; ello es una señal preocupante, además el director no aplica un adecuado liderazgo que haga en colaborador que se sienta motivado, comprometido y ayude con los objetivos institucionales, es por ello que, trayendo como **consecuencias** que no se brinda una buena calidad de servicio, reflejado en la sobrecarga laboral y en la demora de los tramites y respuestas a los padres de familia, todo esto ha generado que exista reclamos y quejas por parte de dichos padres, Por ende; como se desconoce la posible relación entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio así como el nivel de relación de las dimensiones de cada variable de estudio, el propósito es investigarlo para poder recomendar al director y docentes a fin de buscar la mejora institucional.

A continuación, se da a conocer la formulación del problema, se tiene como **problema general: ¿Cuál** es la relación entre el liderazgo transformacional con la calidad del

servicio educativo en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa - 2021?

Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de aplicabilidad de las dimensiones del liderazgo transformacional en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa - 2021? ¿Cuál es el nivel de aplicabilidad de las dimensiones de la calidad del servicio de la Institución educativa Joselito López Tirado distrito de Saposoa - 2021?, ¿Cuál es la relación entre el liderazgo transformacional con las dimensiones de la variable calidad de servicio en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa - 2021?

En cuanto a las justificaciones de estudio. **Conveniencia:** sirvió para políticas destinadas a promover en la institución un servicio educativo de calidad con un liderazgo adecuado que permita al personal sentirse cómodo y satisfecho. **Relevancia social,** ayudó a que otras instituciones educativas con problemática similar puedan tomar las recomendaciones dadas y puedan mejorar su calidad de servicio, mejorar algunas deficiencias en cuanto al liderazgo, contribuyendo así la sociedad con un aporte valioso para que otras investigaciones puedan tomarlo como base. **Valor teórico:** aporta a la comunidad científica un aporte con resultados reales, además que se hará uso de teorías y conceptos de autores que describirán cada variable de estudio enmarcados en las normativas educativas emitida por el gobierno, sirviendo así como un parte a la comunidad científica, **Implicancia práctica:** Es posible construir este estudio que puede cambiar las actitudes de los educadores, mejorar la calidad de los servicios brindados, mejorar la calidad de la educación y hacer que los beneficiarios se sientan satisfechos con los servicios que reciben en relación a la búsqueda de alternativas. **Utilidad metodológica:** La realización de este estudio puede proporcionar una fuente de información sobre otros estudios, así como sobre las herramientas y procesos metodológicos utilizados. Además, puede servir como fuente de información para la toma de decisiones empresariales, apoyando así la preparación y renovación del personal que trabaja en las instituciones educativas en la actualidad, y también ayudando a desarrollar nuevos medios para la investigación del futuro.

De acuerdo a la problemática planteada se formula los siguientes objetivos, **Objetivo general:** Determinar la relación entre el liderazgo transformacional con la calidad del servicio en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa - 2021. **Objetivos específicos:** Identificar el nivel de aplicabilidad de las dimensiones del liderazgo transformacional en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa – 2021. Identificar el nivel de aplicabilidad de las dimensiones de la calidad del servicio educativo de la Institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa – 2021. Analizar la relación entre el liderazgo transformacional con las dimensiones de la variable calidad de servicio en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa – 2021.

Finalmente se presenta las hipótesis como: **Hipótesis general:** Hi: Existe relación entre el liderazgo transformacional con la calidad del servicio educativo en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa - 2021. **Hipótesis específicas:** H1: El nivel de aplicabilidad de las dimensiones del liderazgo transformacional en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa - 2021, es bueno. H2: El nivel de aplicabilidad de las dimensiones de la calidad del servicio en la Institución educativa Joselito López, Saposoa - 2021, es bueno. H3: Existe la relación entre el liderazgo transformacional con las dimensiones de la variable calidad de servicio en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa - 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Llamuca, J. y Aguilar, G. (2019). *Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano en bus de la ciudad de Ambato*. (Artículo científico). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. El tipo fue descriptivo y correlacional, no experimental, teniendo 384 usuarios que conforman la población y muestra, la técnica fue encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que, según los indicadores que se analizaron en el estudio para medir si los usuarios del servicio de transporte se encuentran satisfechos arrojó que no se encuentran conforme con los servicios que brindan las empresas de transporte urbano de Ambato con una ponderación 4 de 10; los resultados de la investigación evidencian ampliamente la situación actual del sector de la transportación, y la consecuente necesidad de trabajar en cuestionen necesarias para mejorar el servicio, con objetivos claros y concisos que aporten en cambios de comportamiento, exigiendo la implementación de estrategias de mejora y un continuo monitoreo y evaluación de los impactos de dichos procesos; de esta manera se determinó que la calidad de los servicios es esencial para la satisfacción de los clientes, aún considerando que este servicio es fundamental y en ocasiones no opcional, por lo tanto, las personas eligen al que mejor satisfaga sus necesidades bajo estándares de calidad superior a la competencia y que haya un balance entre lo que está pagando con lo que realmente recibe a pesar de que los servicios son intangibles, por ello, mucho tiene que ver los medios que se utilizan para las prestaciones, la forma como se atiende al público y la predisposición para atender sus necesidades aun cuando estos presentan reclamos, lo cual también debe ser concebido como parte de la mejora de los servicios, considerando que las quejas y los reclamos vertidos por los usuarios, son una oportunidad para mejorar la entrega de los servicios y ajustarlos de acuerdo a sus necesidades, de modo que la calidad integrada a los servicios, esté en función a las características y elementos que el público objetivo considera resaltante o de valor agregado para su comodidad.

Cortez, J. (2016). *El liderazgo transformacional y el clima organizacional de los colaboradores administrativos en el Gobierno Municipal de Cantón Pillaro*. (Tesis de

maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. El estudio presenta un tipo básica, diseñado de forma no experimental, la cantidad poblacional y muestral fue de 98, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó en la existencia de una relación entre variables, con una correlación de 0.323 y un p valor de 0.000, además, el liderazgo se mantiene esencialmente sin cambios, afectando las relaciones entre líderes y colegas, dificultando el logro de metas y objetivos a largo y corto plazo establecidos por la organización, lo que lleva a un entorno organizacional inadecuado y provoca actividades laborales. El liderazgo, la falta de motivación, los objetivos de desarrollo afectan directamente a una nueva gama de desafíos, limitan las capacidades de los empleados y se especializan, dificulta el desarrollo de habilidades, imposibilita la resolución de problemas de manera innovadora y creativa.

Villacis, A. (2019). *El liderazgo transformacional desde la perspectiva del modelo de rango total*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador, fue de tipo básico, no experimental, la población y muestra fueron los empleados, la técnica fue la entrevista y el instrumento, la guía de entrevista. Concluyeron que el liderazgo transformacional tiene que ver e influye con la satisfacción, efectividad y motivación de los demás integrantes del centro laboral, pues existes trabajadores que no se identifican con la empresa por lo cual no se encuentran motivados por hacer mejor las cosas, es aquí donde entran a tallar los líderes de equipo que deben tener bien definido su posición dentro de la empresa y sirvan como referente para aquellas personas que necesitan alguien como ejemplo para hacer las cosas y quieran ser como tal, se puede observar también que el liderazgo transformacional es superior al liderazgo transaccional en relación a la fuerza de asociación con sus elementos; asimismo, se pudo conocer que uno de los valores más rescatados dentro de la actividad de liderazgo desde la percepción de los colaboradores, es la empatía, el cual se sostiene en que no todas las personas pasamos por un bien momento cada día y siempre hay imprevistos justificables que generan retrasos en la actividad laboral, por lo tanto, pocos son los líderes que tengan ese sentido humanista de considerar que hay casos fortuitos que son dignos de justificar, de modo que no se afecta la condición laboral y económica del trabajador, por lo tanto, es una cualidad que debe ser

desarrollada sin llegar al punto de ser demasiado permisibles aun cuando la justificación no posee credibilidad, de modo que, el liderazgo debe tener carácter para ser desarrollado, pero también un sentido humanista inteligente capaz de detectar cuando una situación es fortuita y justificable y cuando es dramatizada para sacar provecho sin merecerlo; de esta manera, el liderazgo influye sobre la satisfacción.

A nivel nacional, Vásquez, E. (2017). *Liderazgo transformacional y calidad de servicio en el Laboratorio Clínico R, sede Lima* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú, la investigación fue de tipo básico, diseñado de manera no experimental, la población fue 120 subordinados y la muestra fue de 92, los cuales fueron encuestados mediante el uso del cuestionario. Concluyó en la existencia de una relación entre variables de 0,552 y un p valor de 0.000; lo cual implica que si se tiene líderes transformacionales dentro del equipo laboral empresarial de alguna manera influirán sobre las demás personas que los rodean, y se verá reflejado en la calidad de atención y deservicio que se brinde, mejorara el ambiente laboral, se expresarán aquellos aspectos no favorables y serán expulsados del ambiente logrando rescatar lo mejor de todos y cada uno, influyendo plenamente en el rendimiento personal y por ende en conjunto como empresa lo cual es favorable porque esas ganas serán transmitidas al exterior y serán atraídos por el buen trato y servicio que es clave en este mercado competitivo.

Navarro, R. (2018). *Liderazgo transformacional en la gestión del talento humano en la Unidad de Gestión Educativa Local 301 Chincha-2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú, tipo descriptiva correlacional, no experimental, la población y la muestra fueron 61 personas, como técnica una encuesta y el instrumento un cuestionario. Concluyendo en la existencia de relación entre variables con un coeficiente de correlación de 0.633 y un p valor de 0.000, esto implica que se debe poner énfasis y la atención que amerita a los trabajadores, ya que de esto dependerá el desempeño institucional, si se tiene al recurso humano identificado con la entidad este dará lo mejor que pueda, incluso un poco más, mejor aún en el caso de los docentes en las I.E. donde la responsabilidad es grande para con los

estudiantes, se debe asegurar el bienestar de los alumnos por parte de los trabajadores de la institución conformado por personal docente, administrativos, seguridad y hasta incluso de limpieza y debe existir entre ellos el liderazgo transaccional; de esta manera, se instauró que, mientras más eficiente sea el desarrollo del liderazgo transformacional en la entidad, podrá mejorar el desarrollo de los colaboradores, los cuales estarán sostenidos en las buenas practicas de un buen liderazgo enfocado en motivar al equipo y ser una fuente de ayuda para el logro de los objetivos organizacionales, de modo que sean los pilares tanto en conocimiento como en autoridad, de modo que se desarrolle una influencia positiva sobre la predisposición de los colaboradores para desarrollar sus actividades buscando la maximización de los esfuerzos para mejorar los resultados en pro del desarrollo integral organizacional; por lo tanto, es necesario potenciar esta variable, teniendo en cuenta su alto valor para mejorar la eficiencia del personal.

Flores, Y. (2018). *Liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del archivo general de la Nación, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú, tipo básico, no experimental, la población fue de 200 colaboradores y una muestra de 152 empleados, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. De lo cual se concluye que las variables muestran relación con un coeficiente de 0.399 y un p valor de 0.000, pues contar con personas líderes transformacionales dentro de la entidad promoverá el desempeño de todos los trabajadores, el flujo de información será ideal, se atenderán las necesidades de los usuarios de servicios requeridos y todos aquellos aspectos necesarios para que la entidad camine de la mejor manera y se afirma: mientras mejor sea el desarrollo de un buen liderazgo, mejores serán los niveles de satisfacción interna de los usuarios; de esta manera, se determina que, es muy necesario el desarrollo de un buen liderazgo dentro de la entidad, pues considerando que la gran mayoría de colaboradores tienen en su líder, un ejemplo a seguir, por lo tanto, se debe cuidar que este sea un ejemplo eficiente para lograr influenciar de manera positiva en el personal, por lo tanto, se consideró que, es necesario que se evalúe también el desempeño de los líderes dentro de la organización, mediante la aplicación de evaluaciones de

desempeño realizadas por los colaboradores, en los cuales se les consulte sobre las perspectivas de sus líderes y como estos lo califican, de manera que se tendrá una visión clara sobre su desempeño, los cuales luego podrán ser cotejadas mediante la experiencia de los directivos quienes tendrán la última palabra; por lo tanto, el liderazgo, posee una influencia directa sobre la satisfacción del usuario interno, afirmando que, mientras más eficiente sea, mejores serán los niveles de satisfacción en los colaboradores.

A nivel local, Tananta, H. (2016). *Liderazgo transformacional y embarazo adolescente de los estudiantes de 4to y 5to de secundaria de la Institución Educativa Túpac Amaru-Tarapoto*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. tipo correlacional, no experimental, la población y muestra fueron 60 estudiantes, la técnica fue la entrevista y el instrumento fue la guía de entrevista. Concluyó que ambas variables liderazgo transformacional y embarazo adolescentes se relacionan presentando un coeficiente de 0.519 y un p valor de 0.000; manteniendo cierto vínculo dentro del ámbito escolar y en el contexto en el que se desarrollan, dado que en las instituciones educativas y más aún en los grados de 4to y 5to de secundaria los estudiantes sufren cambios emocionales y buscan confort en otras personas con personalidades que ellos consideran fuertes allí entran a tallar los líderes transformacionales para transmitir ideales de integridad y respeto con posturas firmes siendo coherentes con lo que predica y lo que aplica en su actuar, sabiendo llevar las situaciones de manera que el embarazo adolescente no sea un factor alarmante dentro de la sociedad estudiantil escolar.

Cobos, D. (2019). *Gestión ambiental y calidad del servicio de agua potable del usuario en el distrito de Tarapoto, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú, fue un estudio de tipo básico, presenta un diseño no experimental, la cantidad poblacional fue de 2666 usuarios, del cual seleccionó una muestra igual a 400, los cuales fueron abordados haciendo uso de la técnica llamada encuesta, mediante el cuestionario. Concluyó que, las variables Gestión ambiental y la calidad de servicio mantienen relación con un coeficiente de 0,690 y un p valor de 0.000; así

mismo se determinó que los usuarios del líquido vital consideran que las políticas aplicadas con respecto a la gestión ambiental por la empresa encargada de la administración y manejo de agua potable son pésimas, debido a los constantes cortes que son muy repetitivos, el agua que se recibe es turbia y bastante contaminada lo cual genera malestar en la población que se encuentra disconforme con el elevado costo cobrado y por el pésimo servicio recibido, tratándose de un servicio básico que los pobladores deberían recibir de calidad por lo cual las autoridades deberían preocuparse y poner cartas en el asunto.

Salazar, R. (2020). *Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el área de hospitalización del Hospital I Essalud, Juanjui, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. La investigación presente un tipo básico, diseñado de manera no experimental, la cantidad poblacional y muestral analizada fue de 50 usuarios, para lo cual hizo uso de la técnica denominada encuesta, mediante su respectivo instrumento el cuestionario. Concluyó que: ambas variables mantienen relación de 0.453 y un p valor de 0.000, donde se presenta a la gestión administrativa como, regular en relación con la calidad de servicio, la parte administrativa deberá gestionar mejor el flujo de información que se maneja dentro del establecimiento, manteniendo un adecuado ambiente laboral entre todos los colaboradores para una mejor atención y más personalizada a los pacientes de manera que se sientan satisfechos y complacidos lo cual brindara al hospital una buena imagen ante la sociedad, los trabajadores deben cumplir a cabalidad sus obligaciones y comprometerse en sus funciones pues el tema de salud es delicado haciendo énfasis en los medicamentos utilizados, la indumentaria y los ambientes hospitalarios; adicional a ello, se conoció que el desarrollo de los procesos de gestión se desarrollan dentro de un ambiente de eficiencia debido a que los encargados de realizarla, cuentan con las habilidades y conocimientos necesarios para un desempeño eficiente, de esta manera se determina además, la importancia de los conocimientos y habilidades directivas para un buen desempeño y el logro de la influencia en el personal para un buen desempeño y se logre brindar un servicio de calidad hacia el público que satisfaga sus necesidades en todos los aspectos, tanto en la forma como

estos se entregan como en el fondo de cada uno de los entregables, por lo tanto, debe existir una convergencia entre ambos elementos, a fin de lograr una congruencia que resulte en la entrega de calidad superior a los usuarios; por otro lado, se conoció que los colaboradores consideran que dentro de la gestión administrativa, se deben considerar actividades de capacitación hacia ellos para fortalecer sus habilidades y conocimientos para llevar a cabo sus actividades bajo estándares de eficiencia que propicien el logro de la satisfacción en el público como elemento diferenciador, sobre todo al tratarse de un servicio esencial para la población, donde la calidad debe ser el principal objetivo.

En cuanto al primer variable liderazgo transformacional, a continuación, se definirá el término **liderazgo**; para Builes (2016), capacidad de un sujeto para motivar a los funcionarios, y a partir de la obtención de nuevos ejemplos a cuestionar sus ideas y métodos de producción, lo que ayudará a repensar ciertas formas de lograr algunas formas de actuar. Respecto al segundo **transformacional**, Orellana (2015) método diseñado a fin de promover el cambio y la creatividad, proceso destinado a incidir, orientar y administrar a los integrantes de una empresa para que sigan a sus líderes de una manera voluntaria. Seguidamente se menciona la definición de **liderazgo transformacional**, que según Avolio y Bass (2000), es aquel método que aboga e influye para organizar y ejecutar acciones que lo llevan a cumplir sus metas y objetivos propuestos.

De igual forma, el líder transformacional según Vásquez (2013) potencia los deseos de los seguidores, quienes lograron sus metas y continuaron desarrollándose, al mismo tiempo que promovieron el progreso de grupos y organizaciones en lugar de sucumbir a las necesidades individuales de los seguidores, se enfatizan los pensamientos de todos y los temas clave de la organización. Salazar (2006) señaló que el término liderazgo está lejos del grado de cumplimiento de las instituciones de gestión y lejos de los valores de las instituciones educativas, y el aporte inicial está guiado por consideraciones relacionadas con los rasgos y características de los líderes. La tendencia de trascender los modelos técnicos, jerárquicos y racionales

hacia un enfoque cultural, ético y simbólico del liderazgo se ha reflejado, especialmente alrededor de la década de 1990, en el concepto de liderazgo transformacional, este concepto se originó en el ámbito empresarial, y pronto paso al campo de la educación.

Las características del liderazgo, acorde a lo señalado por Anderson & Ackerman (2002), como primer punto se encuentra la definición es el proceso. Puede entenderse como un progreso, avance, que se caracteriza por un cambio gradual que conduce a un determinado resultado. Estas características son las fortalezas en la definición del líder, y los elementos de admiración son parte de las características del líder. Si el líder no es admirado por sus seguidores, no podrá atraer su atención, y su trabajo también constituirá un resultado más débil. Al dar confianza, esta recompensa produce honestidad y transparencia en su comportamiento, y el líder la transfiere a sus seguidores, por lo tanto, la práctica continua producirá el máximo respeto, el cual es determinado por las personas que desean y esperan ser respetadas, entonces la clave para los líderes transformacionales radica en la admiración, la confianza y el respeto.

Coronel (2000), cuando confirmó que el liderazgo es un constructo social realista que requiere una interrelación constante, y su argumentación contiene tensiones y contradicciones, resultando en constantes cambios en las relaciones, sus visiones se fortalecen. (p.191). Por otro lado, Bass y Riggio (2006) enfatizaron que líderes transformacionales abogan y motivan a los funcionarios, y a partir de la obtención de nuevos ejemplos, alientan a los funcionarios a cuestionar sus ideas y métodos de producción, lo que ayudará a repensar ciertas formas de lograr algunas formas de actuar. Como lo expresan Leithwood, Mascall y Strauss (2009), el líder induce a sus colaboradores a usar su inteligencia para resolver problemas, con el fin de deshacerse de los estándares en conflicto del pasado, para refrescar la mente de sus seguidores, permitiéndoles así para interactuar con nuevas perspectivas.

Algunos autores como Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2012), afirman que, el desarrollo del liderazgo debe cumplir el objetivo de motivar al personal hacia el

desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de objetivos, en función al planteamiento objetivo general de la organización, de modo que los colaboradores encuentren un soporte para recurrir cuando necesiten apoyo. Asimismo, Bass & Bass (2008), sostienen que, la aplicación de liderazgo de tipo transformacional en las organizaciones, propicia el desarrollo profesional de los colaboradores mediante actividades aplicadas en el día, las cuales no solo están orientadas a la mejora de los conocimientos, sino también de esas habilidades blandas que le permiten interactuar de manera efectiva con sus compañeros de trabajo, comunicarse con sus jefes, etc. Asimismo, los líderes deben tener la visión de transformar positivamente a los colaboradores, para ello, deben ser modelos a seguir a través de su accionar, sus experiencias, su capacidad para el manejo de situaciones emocionales, entre otros que suman al desarrollo de los colaboradores.

Por otra parte, Bass & Bass (2008), afirman que, una de las formas en la que los líderes pueden lograr la transformación de sus subordinados, es designando responsabilidades y facultando derechos para las sugerencias y toma de decisiones, de modo que los colaboradores desarrollen esas habilidades que posteriormente le pueden servir cuando tenga la necesidad de desempeñarse en un cargo directivo; de esta manera, el liderazgo transformacional, cumple un rol sumamente importante, al desarrollar estas habilidades intangibles que no se adquieren de manera sencilla o de la noche a la mañana, además considerando que, generalmente pocos líderes son los que tienen la paciencia para realizar estas actividades con el talento humano que se encuentra a cargo, debido a la saturación de tiempo.

Finalmente, Bass & Bass (2008), afirman que, dentro del liderazgo, el carisma es un elemento de suma importancia que ayuda a empatizar con el público y que al mismo tiempo permite generar una imagen de confianza y cooperación para con los colaboradores; considerando que existe una limitación entre la comunicación del personal operativo hacia los jefes, por lo tanto, el flujo de información suele ser un poco deficiente, por lo tanto, un líder carismático, hará que su equipo no sienta este problema sino que tenga toda la confianza de expresar lo que siente, piensa y

necesita, de modo que se pueda aplicar la retroalimentación necesaria en función a lo que necesita. De esta manera, el carisma juega un rol importante; sin embargo, este debe ser brindado acompañado de confianza debidamente calculadas para no permitir malos entendidos que pueden generar excesos de confianza perjudiciales para el desarrollo de las actividades laborales y sobre todo para el desarrollo del liderazgo. Debe existir un balance entre el carisma y la confianza otorgada al público, pues un liderazgo que busca transformar a sus colaboradores, debe enfocarse en desarrollar actividades que le brinden madurez en el puesto y puedan tomar decisiones acertadas.

Dimensiones del liderazgo transformacional, para Avolio y Bass (2000), primero: **Motivación inspiracional**, presenta nuevas competencias al personal a su cargo, inspira su entusiasmo y permite ver una situación futura positiva, lo que puede influir en ellos para compartir sus objetivos, teniendo como indicadores: Optimismo, es la tendencia que poseemos para ver y juzgar las cosas de una manera más positiva o favorable; visión, representa la realidad que le gustaría a la empresa alcanzar; estímulo, es un factor que puede desencadenar un cambio físico o en una conducta y orientación, cuando nos ubicamos o reconocemos el espacio circundante (orientación espacial) y nos situamos en el tiempo.

Segunda dimensión: **Estímulo intelectual**, significa que un líder debe hacer que el personal a su cargo reconsidere la manera de resolver complicaciones para estimular su innovación y creatividad. Si el colaborador comete un error, no se le sancionará haciendo público el error, aunque sus ideas no concuerden con las del gerente, se le debe animar a crear ideas, teniendo como indicadores: evaluación de criterios, solidaridad con problemas, consenso de opiniones y comunicación; todos representar un medio que permite seleccionar aprendizajes, solucionar los problemas y actuar de manera solidaria con ellos, llegando a un consenso sobre los diversos puntos de vista de una determinada situación.

Tercera dimensión: **Consideración individualizada**, los líderes transformacionales son responsables del avance profesional a su cargo, descubren las necesidades de todos. Este origina la comunicación bidireccional con sus trabajadores, en lugar de simplemente transmitir información, por lo que se le considera un oyente, teniendo como indicadores: dentro de ellos se genera un apoyo al equipo, siempre buscando favorecer a todos en general, claridad de expresión y uso de poder; la claridad de las ideas que propone el líder, esta se comunica claramente cuando expresa de un modo asertivo, sin dar rodeos, cuál es su mensaje, haciendo uso de poder que se le haya otorgado como líder.

Respecto a la segunda variable calidad del servicio, a continuación, se define los términos; **calidad**, que según Rodríguez (2013), hace referencia a la capacidad de un objeto para cumplir requisitos implícitos o explícitos y para cumplir con los requisitos de calidad basados en parámetros. Como segundo término, según Mesisas (2016), este servicio es un beneficio, un activo de carácter económico, pero a diferencia de los bienes en stock, no tiene presencia física propia (intangibles). Según Salazar (2017), lo define como el nivel de atención o no, de las necesidades o expectativas de los clientes, involucrando factores subjetivos, asociados a juicios personales sobre el servicio recibido.

Morales y Hernández (2004), en su estudio menciona que la calidad de servicio de una institución educativa se da cuando el cliente (estudiante) está satisfecho y conforme con los diferentes servicios que brinda la institución. Para ello se utiliza el modelo serqual, que contiene dimensiones de elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; cualquier organización puede utilizar este método para evaluar y mejorar la calidad de la prestación del servicio. Este autor, resalta también que la calidad supone la reducción de costos y la mejora continua de los procesos, ajustándolos en forma permanente a las demandas de la sociedad. Refiriendo que se debe considerar en este marco la eficacia, eficiencia y efectividad. Para Hwang, Y. & Choi, Y. (2019), menciona que la calidad del servicio de una institución de educación superior, la satisfacción del estudiante, la imagen institucional

y la intención de comportamiento en la palabra clave para la universidad privada ya que tiene varios aspectos como: tangibles, confiables, capacidad de respuesta, empatía y garantía, además los resultados que sean percibidos y la satisfacción del estudiante se demostrara en la intención del comportamiento.

No obstante, Parra, Guzmán y Tarapuez (2018) afirmaron que la calidad opta por un peso específico en el mundo empresarial, destaca que toda empresa cuenta con estrategias de calidad, haciéndose diferenciar de otra, es decir manteniendo una ventaja competitiva y contribuyendo con sus logros. La calidad de servicio es una respuesta final otorgada por toda empresa de acuerdo a la excelencia de un producto o marca encima de otros desde una visión en general, y a la vez de toda persona, una actitud vinculada a la satisfacción que de uno u otro modo resulta de comparar las expectativas con la percepción. Mejías (2010) mencionó: "Los servicios se pueden conceptualizar como una serie de actividades orientadas a satisfacer las necesidades del cliente". De igual forma, Ropa (2014): "Se considera que la escuela desde el origen atiende las necesidades de formación, educación, valores, nutriendo a las generaciones futuras y preservando los conocimientos".

De acuerdo al autor Valencia (2015), las empresas que se preocupan siempre por brindar calidad en sus servicios, son mas propensas a lograr el éxito en cuanto a desarrollo organizacional sostenido en la aceptación por el público y la maximización de sus ventas, por lo tanto, pueden copar una amplia cantidad de mercado y mejorar su posicionamiento, debido a que la calidad en los servicios, es determinante para la satisfacción en los usuarios, por lo tanto, es un factor que debe ser cuidado con mucha responsabilidad; además, para que se logre la calidad de servicio, es necesario que se analicen las necesidades y perspectivas del público sobre un determinado bien o servicio, con la finalidad de ajustar los entregables a su medida buscando el máximo aprovechamiento de la información proporcionada para favorecer la satisfacción, sostenida en la entrega de servicios con altos estándares de calidad capaces de marcar hitos sobre calidad en el mercado y definir las bases de calidad superior, convirtiéndose en una ventaja competitiva poderosa que se basa en la consideración de las necesidades del público y la entrega de calidad como responsabilidad innata.

Otro punto importante Duque y Chaparro (2007), los usuarios o consumidores comprenden el significado de servicios de alta calidad, y las organizaciones utilizan bien esta información para ayudarlos a destacarse de la competencia. Las empresas que cumplan mejor con estas expectativas serán consideradas empresas más eficientes y de mayor calidad. Para satisfacer las expectativas de los usuarios sobre los servicios, es necesario desarrollar diversos factores, como la inversión de los empleados en la organización, la formación para ellos, la comunicación, etc. El modelo SERVQUAL utiliza cinco dimensiones para medir las expectativas establecidas y la satisfacción final de los servicios prestados. Las dimensiones son las siguientes: a) Elementos tangibles: todo el empaquetado alrededor de los servicios, instalaciones y equipos, b) confiabilidad: brindar buenos servicios de manera correcta y digna, c) capacidad de respuesta: disposición a brindar ayuda sin obstaculizar el servicio, d) seguridad: la capacidad de transmitir confianza hacia los usuarios; e) Empatía: Hacer que los clientes sientan una atención personalizada e individualizada.

Para Senlle y Gutiérrez (2005) nos crea versiones en donde las mejores enseñanzas hace un cambio total para que dé hincapié a otro nuevo que posiblemente genere un gran impacto en la sociedad, solo quedaría adaptarse a la realidad para que los conocimientos no se queden en los métodos antiguos, el uso de las actualizaciones ya instaurados y empleados por los distintos sitios del mundo y son de mucho apoyo para facilitar los proyectos gestionados de las organizaciones. También, precisan los vínculos de la aptitud de prestación pedagógico: aptitud culta: es el vínculo entre los miembros que integran y representan a una institución y el progreso del perfil competitivo adaptándola a las experiencias y momentos vividos. Así mismo, según Amartya Sen, los conocimientos constates logran maximizar las capacidades del alumno como del docente, ambos logran interactuar y compartir sus habilidades y de acuerdo a los experimentos recibidos intercambian sus ideas y opiniones en los varios espacios tomando en cuenta la igualdad que se deben establecer entre ambos. Según Knezevich, el nivel educativo es el transcurso general que está encaminado al universo, sostenimiento, tentación, inspección y combinación de las habilidades

personales respecto a los equipos con las que cuenta al comenzar sus tareas laborales, intrínsecamente basado en un método sujetado, ideado con el fin de avanzar o terminar los objetivos.

Según Tschohl (2011), de acuerdo a estos márgenes se decidió la valoración de la aptitud de los servicios considerado por el consumidor se determina de la siguiente manera: será desfavorable si la apreciación del consumidor se encuentra debajo del margen menor “servicio adecuado”, y será efectiva si la sensación excede el límite elevado “servicio ideal”, y si la percepción del cliente se hallará en la “zona de tolerancia” la empresa se encontrara en una ventaja competitiva y dentro de ella si la apreciación cae por debajo del “nivel adecuado” se encontrará en desventaja competitiva y si excede el “nivel deseado” esto quiere decir que la percepción del cliente en cuanto la empresa fue la mejor y hará que haya un vínculo más fuerte y creará una fidelización con ella, anticipando a los posibles problemas y dando varias alternativas de solución que serán aplicadas de manera inmediata.

Características de la calidad de servicio, según Valencia (2015), apuntan a: limitaciones, término de resistencia transitoria, educación: respeto, ingenuidad, confianza, comunicación y perspicacia para satisfacer las expectativas de los usuarios. Este autor da mención a ocho principales indicadores, toda empresa debe regirse y seguir a pie de la línea para que no presente falencias en sus desarrollos de gestiones a ejecutar estas son: dar importancia al usuario, dirigir, transformación personal, lugar óptico de instrucciones, esquemas de modelos, progreso inquebrantable, cambio y rediseños de las capacidades, por último, una proporción beneficiosa con los distribuidores. Al apuntar a estas pautas del entorno de la coordinación, se plantea suponer los testimonios probados de los momentos ocasionados en las entidades, recalcando de cuán importante es la agrupación del equipo de trabajo, mercados y vendedores, relacionándose sin importar la distancia, lo que requiere un perfeccionamiento incrementando los ingreso y recursos que posee una empresa, así como también, maximizando las operaciones de la administración.

Otras de las tipologías del liderazgo transformacional según Bass y Avolio (2006), a) Personalidad. Es lo que un individuo muestra ante las adversidades que se presente en la vida, ya sea en lo personal o en lo laboral, de cómo es su comportamiento y como mantienen la cordura ante dichas realidades. b) Imaginación. Son las distintas decisiones y diseños en las que un líder inventa o crea soluciones sorprendentes y del momento para dar respuesta inmediata. c) Participativo. Debe ser interactivo, comunicativo, dando las seguridades y confianzas a su equipo de trabajo, haciendo que todos se sientan identificados con los planes. d) Enfoque. Mayormente son los tipos de como el encargado de dirigir y encabezar un proyecto, ya tenga estructurado su sustentación, haciendo que sea viable y sostenible. Asimismo, se encarga de incentivar a su personal, motivarlos para que sean más productivos. e) Conducta. Por más que lo planeado no esté desarrollando como lo propuesto, deben mantener las actitudes correspondientes, indagar y analizar el problema para dar solución alguna. f) Inducción a las Personas. Envuelve la calidad en el que el líder se preocupa por sus integrantes de la organización, procediendo como un instructor para estar pendiente de los cambios que los puedan afectar a dar todo su nivel de desempeño. g) Adaptación. Se plasma en que un buen líder se debe acoplar e ir adaptándose a los avances e innovaciones que se van creando para facilitar los conocimientos, ser un tutor cambiante, pero esos cambios deben servir de mucha ayuda para la institución en la que ejerce sus actividades, en donde saldrán beneficiados el líder como también aumentar los ingresos fijos de la empresa.

Importancia del liderazgo, Noriega (2008) demuestra que el liderazgo es importante en toda la historia de las distribuciones ya sea nacionales, estatales incluso militares. El liderazgo de los directores es preciso para que las distribuciones consigan lograr sus objetivos para progresar y conservar en el período con terminaciones productivas y asimismo no productivas. Hay cuatro contextos significativos que debe seguir un líder: tener las metas a corto, mediano y largo plazo bien especificadas, dando seguridad en su cabida académica profesional y particular, el líder debe ser minucioso con imperturbabilidad y justicia para decidir la viabilidad de la organización. La misión principal de un líder es hacer que sus equipos de trabajo desarrollen al máximo sus

niveles de productividad, que cada uno de ellos cumplan en el tiempo establecido las metas o tareas trazadas. Un factor trascendental y debe aplicar un buen líder es la interacción directa con su personal para transferir las opiniones a sus empleados y para formar con ellos la elaboración de los movimientos en el que procede como consejero del dispositivo de la responsabilidad.

Enfoque del modelo de calidad del servicio en una institución educativa, Colmenares y Saavedra (2007), hace mención a las perspectivas que tiene los alumnos de acuerdo al nivel de enseñanza que tienen los docentes, por medio de los materiales que emplean para que los mismo, logren comprender sus enseñanzas. Es más que todo cumplir con los deseos e imaginaciones que esperaban desde un inicio, sin originar malos comentarios, logrando un alto nivel de satisfacción. Plantearon una graduación más breve, conducente justamente en la evaluación de las apreciaciones, arrebatando como modelo a la graduación SERVQUAL, que supone a las posibilidades como las apreciaciones.

La educación de calidad, Ley General de Educación N° 28044, según Cuevas (2010), para hacer referencia a una educación de calidad en el Perú, menciona Ley N° 28044 que en su artículo número 13 describe a la educación como factor clave para los seres humanos ya que la representa como instrumento para el desenvolvimiento dentro de la sociedad, y se ara útil durante en el transcurso de la vida del ser humano sea cual sea la condición económica social donde se desenvuelva. Concordando con lo anterior mencionado la nueva Ley N° 23384, afirma que no menos de 6% del presupuesto de la republica deberá ser invertido en el sector educación para lo cual en la actualidad no se está cumpliendo en el Perú y representa un atentado al derecho a la educación que lo establece la constitución por lo cual el estado deberá velar para que se realice y esta se lleve a cabo de calidad, además en el Perú la educación no está siendo tomada como prioridad debido a que los gobernantes tan solo destinan un 3% del presupuesto, lo cual se ve reflejado en la actual educación pública con pésimos establecimientos y poca capacitación docente (p. 389).

El modelo servperf enfocado al centro educativo, para Salazar (2017), haciendo uso del modelo servperf se puede apreciar e identificar las condiciones de servicio que se ofertan a los usuarios, a través de este modelo se podrá medir lo que en realidad perciben y se podrá calificarlo como bueno o malo, se podrá medir el grado de conformidad, el apego o el rechazo ante ciertas circunstancias desfavorables haciendo uso de cinco factores importantes, adaptando este modelo al sector educativo podrá verse reflejado la satisfacción de los alumnos con respecto a la calidad de servicio educativo que reciben por parte de las instituciones y a partir de ello poder identificar aspectos desfavorables para realizar mejoras creando una buena imagen ante la sociedad y prestar un servicio educativo de calidad digno de preparar a personas capaces de desarrollarse personal y estudiantilmente; asimismo, de esta manera, se puede constituir como una herramienta para potenciar la calidad de los servicios estudiantiles proporcionados por las entidades dedicadas a la labor de educar, debido a que este modelo permite conocer diversos elementos que conforman la calidad de servicios, por ende, de acuerdo a estos resultados, se puede aplicar los procedimientos de mejora, buscando la satisfacción óptima en el público, considerando además que se trata de un servicio esencial que en cierto modo direcciona el futuro de las personas e cuanto a su formación profesional.

Dimensiones de la calidad del servicio, según Salazar (2017), menciona cinco dimensiones; **Dimensión 1: Elementos tangibles**, es el aspecto de las subestructuras mecánicas, dispositivos, individuales, y patrimonios, teniendo como indicadores: equipos, muebles e infraestructura; haciendo referencia a los equipos, a los edificios, a los muebles e inmuebles que se usan para brindar un buen servicio a los usuarios de la empresa, compañía u organización. **Dimensión 2: Fiabilidad**, Es el dictamen del beneficiario con proporción al horizonte de seguridad, ofrecimiento tácita o incontestable con relación la asistencia del bienestar que facilitan los establecimientos educativos, teniendo como indicadores: fiable, buen servicio y compromiso; es ofertar servicios que brinden seguridad, que ofrezcan garantías, con un buen servicio en la atención que brindan y siempre tener un compromiso de una mejora constante.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta, Es la perspectiva que posee una utilidad sobre la comisión de cuidado a los pacientes por un período conveniente con una atención sumamente personalizada, teniendo como indicadores: servicio y disposición; la empresa u organización de siempre brindar un buen servicio ante el usuario, y siempre estar a disposición del mismo a fin de adecuarse a las necesidades que presentan. **Dimensión 4: Seguridad,** es la inteligencia y ejercicios manifestando por los practicantes y sus destrezas para instigar ingenuidad, noticia y compañerismo, conjuntamente es el dictamen que se aproxima de la educación, profesionalidad y confianza que ofrecen los presentantes del hecho presencial en la corporación, teniendo como indicadores: seguridad y conocimiento; las organizaciones para brindar calidad de servicio deben generar seguridad en sus procesos haciendo uso del conocimiento necesario para el mismo, generando confianza en sus servicios, en los bienes que ofrecen.

Dimensión 5: Empatía, es saber intercambiar ideas y decisiones entre las personas, edificar una dependencia, innovar, ser atendidos, reverenciados y entendidos. Entender y saber sus inquietudes es básico para prometer una práctica auténtica y apoderarse de su fidelidad, teniendo como indicadores: comunicación, resultante en el proceso de transmisión e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor de una manera fluida, eficaz; interés y atención personalizada; se debe a su vez mostrar interés en las necesidades de los usuarios a razón de que se brinde atención personalizada a cada uno de ellos, que mejor manera de hacerlo cuando se es plenamente consciente de lo que le usuario busca y necesita con exactitud.

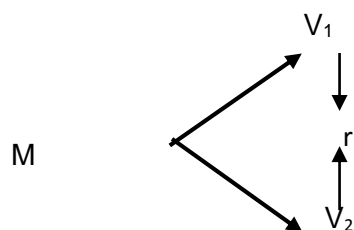
III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: básica, debido a que se empleó teorías ya existentes para solucionar la problemática encontrada, teorías que describen cada variable de estudio (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014).

Diseño de investigación: no experimental, es transversal porque se identifica un período determinado de tiempo, y es de nivel correlacional, porque se estableció la relación entre las variables en estudio. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Dónde:

- M = Muestra
- V1 = Liderazgo transformacional
- V2 = Calidad del servicio
- r = Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1 = Liderazgo transformacional

Variable 2 = Calidad de servicio

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Es un conjunto de unidades de las que desea obtener información sobre las que se va a generar conclusiones (Palella y Martins, 2008).

En ese sentido, la población objeto de estudio estuvo conformado por los 61 estudiantes del tercer al quinto grado del nivel secundaria de la institución educativa Joselito López Tirado de la comunidad de Agua Azul, distrito de Saposoa, provincia de Huallaga.

Cabe mencionar que, se evaluó a los docentes y al director bajo percepción de los estudiantes con la finalidad de mantener la objetividad e imparcialidad al recoger la información.

Criterios de selección

Inclusión: Se consideró a los estudiantes de 3°, 4° y 5° de secundaria, quienes conocen más a sus docentes y al director.

Exclusión: Se excluyó a los estudiantes de 1° y 2° de secundaria, a los docentes y al director

Muestra:

Es el conjunto de operaciones que se realizaron para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada (Tamayo, 2006)

La muestra estuvo constituida por el total de la población, es decir, por los 61 estudiantes de la institución educativa Joselito López Tirado de la comunidad de Agua Azul distrito de Saposoa provincia de Huallaga.

Muestreo: No probabilístico, porque se trabajó con el total de la población.

Unidad de análisis: Fue los estudiantes de la institución educativa Joselito López Tirado.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica

Para Palella y Martins, (2017), las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información.

La técnica que se aplicó para determinar la relación entre las variables en estudio fue la encuesta, es decir se utilizará una encuesta para el liderazgo transformacional y del mismo modo para la calidad de servicio.

Instrumento

Para Palella y Martins, (2017), es cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información.

El instrumento para medir la variable de liderazgo transformacional cuya finalidad es Identificar el nivel de liderazgo transformacional fue un cuestionario que se adaptó del estudio de Navarro (2018). El cuestionario estuvo estructurado en 17 enunciados, dividido en 3 dimensiones, la primera dimensión contiene 6 ítems, la segunda contiene 6 ítems y la tercera contiene 5 ítems. Para el instrumento se usó las opciones de respuesta de: 1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre.

El instrumento para medir la variable de calidad de servicio cuya finalidad es Identificar el nivel de calidad del servicio educativo de la Institución educativa Joselito López Tirado distrito de Saposoa provincia de Huallaga 2020, el cuestionario fue adaptado del estudio de Benites (2019). El cuestionario estará estructurado de 17 enunciados, la misma que se encuentra dividido en 5 dimensiones, la primera constituida por 1 ítems, la segunda constituida por 4 ítems, la tercera constituida por 4 ítems, la cuarta constituida por 4 ítems y la quinta

constituida por 4 ítems. Para el instrumento se usó las opciones de respuesta de: 1 = Muy malo, 2= malo, 3= Regular, 4= Buena, 5= Muy buena.

A partir de los puntajes mínimos y máximos, para ambas variables se construyó una escala ordinal de tres categorías (malo, regular, bueno) con sus respectivos rangos y escalas.

Validez

La validez fue realizada mediante el juicio de expertos de tres integrantes con la finalidad de poder garantizar mayor grado de validez de los instrumentos, la misma que cumple con características. Los resultados que señalan a continuación fueron los encontrados:

| Variable | N.º | Especialidad | Promedio de validez | Opinión del experto |
|------------------------|-----|--------------|---------------------|---------------------|
| Liderazgo | 1 | Metodólogo | 4.7 | Instrumento valido |
| transformacion nal | 2 | Especialista | 4.7 | Instrumento valido |
| | 3 | Especialista | 3.6 | Valido y coherente |
| Calidad de servicio | 1 | Metodólogo | 4.1 | Instrumento valido |
| | 2 | Especialista | 4.5 | Instrumento valido |
| | 3 | Especialista | 4.5 | Valido y coherente |

Los instrumentos son validados por profesionales expertos, quienes se encargaron de evaluar la consistencia y pertenencia de los mismos. El resultado muestra que, con respecto a las variables el promedio es de 4.35, que es igual al 87% de concordancia entre jueces.

Confiabilidad

Como los instrumentos de investigación fueron adaptados, se aplicó la técnica del pilotaje en una muestra similar a la de este estudio.

Se realizó mediante la aplicación del Alfa de Cronbach a fin de conocer la confiabilidad de los instrumentos usados en la investigación, donde el valor obtenido tiene que ser mayor a 0.7 para que se determine su alta confiabilidad.

Análisis de confiabilidad de liderazgo transformacional

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|--|-----------------------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 61 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 61 | 100,0 |

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,977 | 16 |

Análisis de confiabilidad de calidad de servicio

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|--|-----------------------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 61 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 61 | 100,0 |

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|--|
|-----------------------------------|--|

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,940 | 15 |

3.5. Procedimientos

Las variables fueron evaluadas con objetividad; es decir, sin realizar la manipulación de datos que favorezcan o perjudiquen. Por su naturaleza de la cual tendrá un corte transversal, es decir, se recogen los datos de cada variable en un solo momento, así mismo se solicitó autorización a la institución para al aplicación de los instrumentos, estos fueron procesado y analizado en el Excel y el SPSS V.25, además, se interpretó de acuerdo a los objetivos, lo mismo se desarrolló con las conclusiones.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se empleó la estadística descriptiva para responder a los propósitos y para demostrar la hipótesis fue abordado mediante el coeficiente Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra en cuestión, supera las 50 unidades; se obtuvo un resultado mayor a 0.05, por lo que se decidió por el uso del coeficiente Pearson, este coeficiente tiene valores entre -1 y 1.

3.7. Aspectos éticos

La investigación fue desarrollada con apego a los principios éticos internacionales, tal es el caso de **la beneficencia**, buscando beneficiar a partir de los resultados del estudio a los participantes, a la institución en la que se efectuó el estudio y a terceros involucrados; **la no maleficencia**, pues el estudio ni pretende causar daño a los involucrados ni a la entidad en estudio, los investigadores actuaron en todo momento con buena fe y con buenas prácticas; la autonomía, pues la información recolectada para el estudio fue hecha con autonomía del informante, evitando en todo momento algún tipo de presión, justicia, tratando equitativamente a las ersonas

involucradas en el estudio, pudiendo determinar rigurosidad justa de acuerdo a las condiciones de los individuos, además, se respetó la propiedad intelectual de cada trabajo abordado, se obtuvo el consentimiento de la institución para la realización del estudio, entre otros aspectos éticos que se practicaron en el estudio. Asimismo, el presente estudio se apegó a la guía de la Universidad César Vallejo, y se hizo uso de las normas APA sexta edición.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de las dimensiones del liderazgo transformacional de la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa-2021

| | Escala | intervalo | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------------|---------|-----------|------------|------------|
| Motivación inspiracional | Malo | 5 – 12 | 22 | 36 % |
| | Regular | 13 – 19 | 34 | 56 % |
| | Bueno | 20 - 25 | 5 | 8 % |
| | Total | | 61 | 100 % |
| Estimación intelectual | Malo | 6 – 14 | 42 | 68 % |
| | Regular | 15 – 22 | 15 | 25 % |
| | Bueno | 23 - 30 | 4 | 7 % |
| | Total | | 61 | 100 % |
| Consideración individualizada | Malo | 5 – 12 | 20 | 33 % |
| | Regular | 13 – 19 | 36 | 59 % |
| | Bueno | 20 - 25 | 5 | 8 % |
| | Total | | 61 | 100 % |

Fuente: cuestionario aplicado a los estudiantes de la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa.

Respecto al nivel de las dimensiones de la variable liderazgo transformacional, **la dimensión de motivación inspiracional**, el 56 % es regular, el 36 % malo y el 8 % bueno, en cuanto a la **dimensión de estimación intelectual**, el 68 % es malo, el 25 % regular y el 7 % bueno, en cuanto a la **dimensión de consideración individualizada**, el 59 % es regular, el 33 % malo y el 8 % bueno.

Tabla 2*Nivel de las dimensiones de la calidad del servicio*

| | Escala | Intervalo | f | % |
|------------------------|---------|-----------|----|-------|
| Elementos tangibles | Malo | 1 – 2 | 22 | 36 % |
| | Regular | 3 – 3 | 34 | 56 % |
| | Bueno | 4 - 5 | 5 | 8 % |
| | Total | | 61 | 100 % |
| Fiabilidad | Malo | 4 – 9 | 39 | 64 % |
| | Regular | 10 – 14 | 17 | 28 % |
| | Bueno | 15 - 20 | 5 | 8 % |
| | Total | | 61 | 100 % |
| Capacidad de respuesta | Malo | 3 – 7 | 41 | 67% |
| | Regular | 8 – 11 | 16 | 26% |
| | Bueno | 12 - 15 | 4 | 7 % |
| | Total | | 61 | 100 % |
| Seguridad | Malo | 3 – 7 | 20 | 33 % |
| | Regular | 8 – 11 | 39 | 64 % |
| | Bueno | 12 - 15 | 2 | 3 % |
| | Total | | 61 | 100 % |
| Empatía | Malo | 4 – 9 | 37 | 61 % |
| | Regular | 10 – 14 | 17 | 28 % |
| | Bueno | 15 - 20 | 7 | 11 % |
| | Total | | 61 | 100 % |

Fuente: cuestionario aplicado a los estudiantes de la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa.

Respecto al nivel de las dimensiones de la variable calidad de servicio, la **dimensión de elementos tangibles**, el 56 % manifestó que es regular, el 36 % malo y el 8 % bueno, en cuanto a la **dimensión de fiabilidad**, el 64 % manifestó que es malo, el 28 % regular y el 8 % bueno, en cuanto a la **dimensión de capacidad de respuesta**, el 67 % manifestó que es malo, el 26 % regular y el 7 % bueno, en cuanto a la **dimensión de seguridad**, el 64 % manifestó que es regular, el 33 % malo y el 3 % bueno, en cuanto a la **dimensión de empatía**, el 61 % manifestó que malo, el 28 % regular y el 11 % bueno.

Tabla 3*Prueba de normalidad*

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|----------------------------|---------------------------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Liderazgo transformacional | ,114 | 61 | ,046 |
| Calidad de servicio | ,058 | 61 | ,200* |

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

En esta tabla se muestra a los resultados obtenidos en la prueba de normalidad, el cual fue abordado mediante el coeficiente Kolmogorov-Smirnov, debido a que la muestra en cuestión, supera las 50 unidades; se obtuvo un resultado igual a 0.05, con lo cual se procedió a la determinación que la distribución de la muestra es normal, por lo que se decidió por el uso del coeficiente Pearson para el desarrollo de las correlaciones.

Tabla 4

Relación entre el liderazgo transformacional con las dimensiones de la variable calidad de servicio en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa – 2021

| Calidad de servicio | Liderazgo transformacional | |
|------------------------|----------------------------|-------|
| | correlación | Sig. |
| Elementos tangibles | 0, 836 | 0.000 |
| Fiabilidad | 0, 984 | 0.000 |
| Capacidad de respuesta | 0, 643 | 0.000 |
| Seguridad | 0, 606 | 0.000 |
| Empatía | 0, 974 | 0.000 |

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Se observa que existe relación positiva entre el liderazgo transformacional con las dimensiones de la variable calidad de servicio mediante el análisis estadístico del coeficiente de Pearson, la relación del liderazgo transformacional con los elementos tangibles se alcanzó un coeficiente de 0,836 (correlación positivo alta); en cuanto a la relación del liderazgo transformacional con la fiabilidad se alcanzó un coeficiente de 0,984 (correlación positiva muy alta); en cuanto a la relación del liderazgo transformacional con la capacidad de respuesta se alcanzó un coeficiente de 0,643 (correlación positiva moderada); con respecto a la relación del liderazgo transformacional con la seguridad se alcanzó un coeficiente de 0,606 (correlación positiva moderada); en cuanto a la relación del liderazgo transformacional con la empatía se alcanzó un coeficiente de 0,974 (correlación positiva muy alta) y un p valor menor a 0,01 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) en todas las correlaciones, por lo que se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre el liderazgo transformacional con las dimensiones de la variable calidad de servicio en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa – 2021.

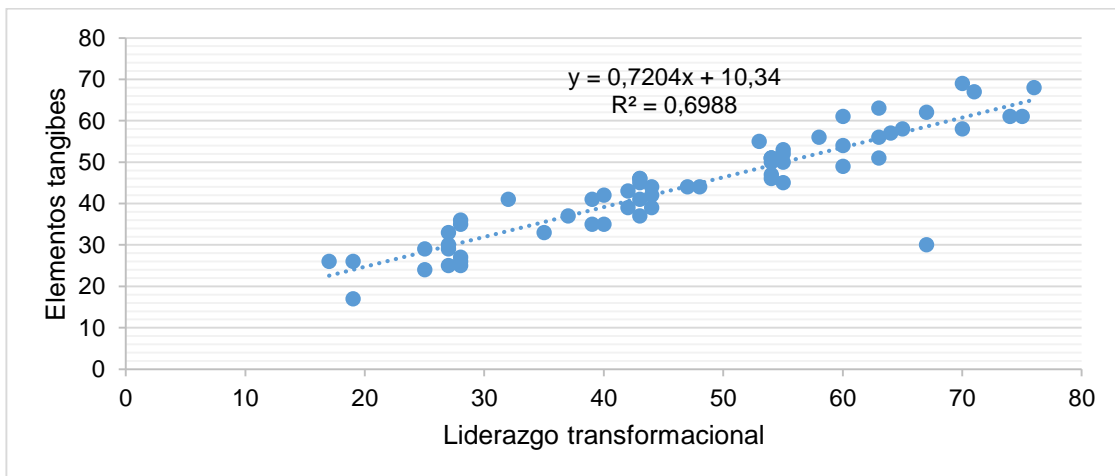


Figura 1. Diagrama de dispersión entre el liderazgo transformacional y los elementos tangibles

De acuerdo a los resultados, el 69.88 % del liderazgo transformacional influye en los elementos tangibles.

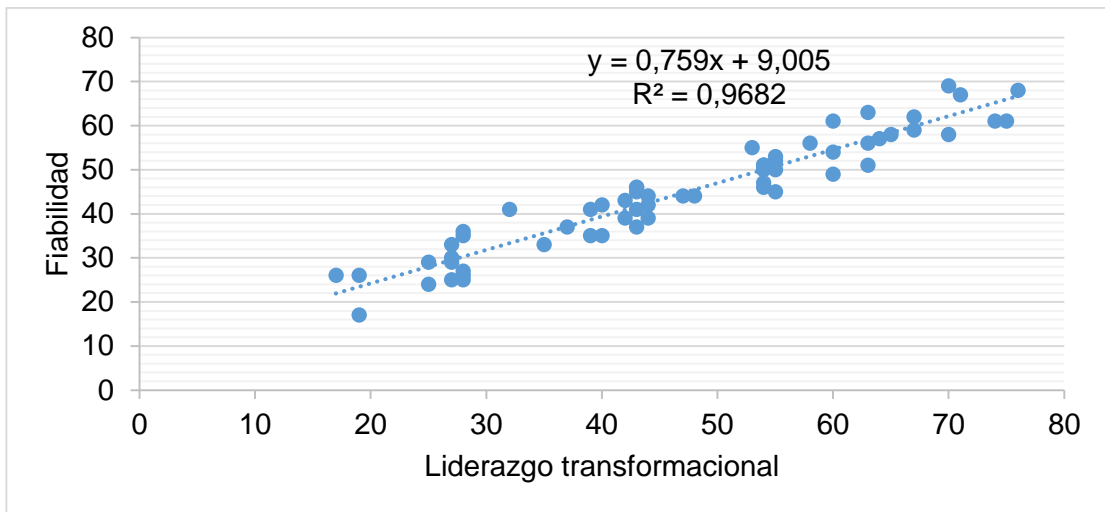


Figura 2. Diagrama de dispersión entre el liderazgo transformacional y la fiabilidad
De acuerdo a los resultados, el 96.82 % del liderazgo transformacional influye en la fiabilidad.

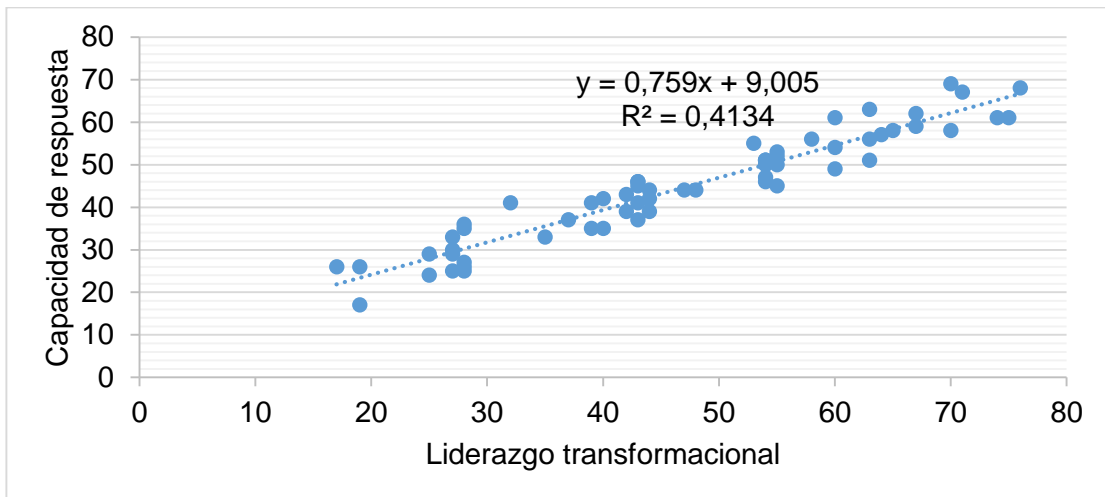


Figura 3. Diagrama de dispersión entre el liderazgo transformacional y la capacidad de respuesta

De acuerdo a los resultados, el 41.34 % del liderazgo transformacional influye en la capacidad de respuesta.

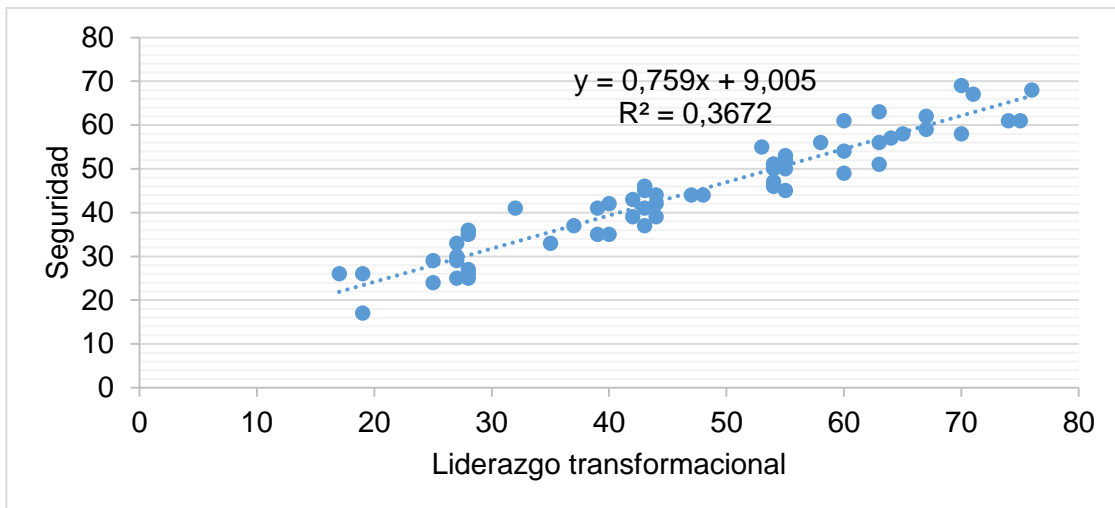


Figura 4. Diagrama de dispersión entre el liderazgo transformacional y la seguridad

De acuerdo a los resultados, el 36.72 % del liderazgo transformacional influye en la seguridad.

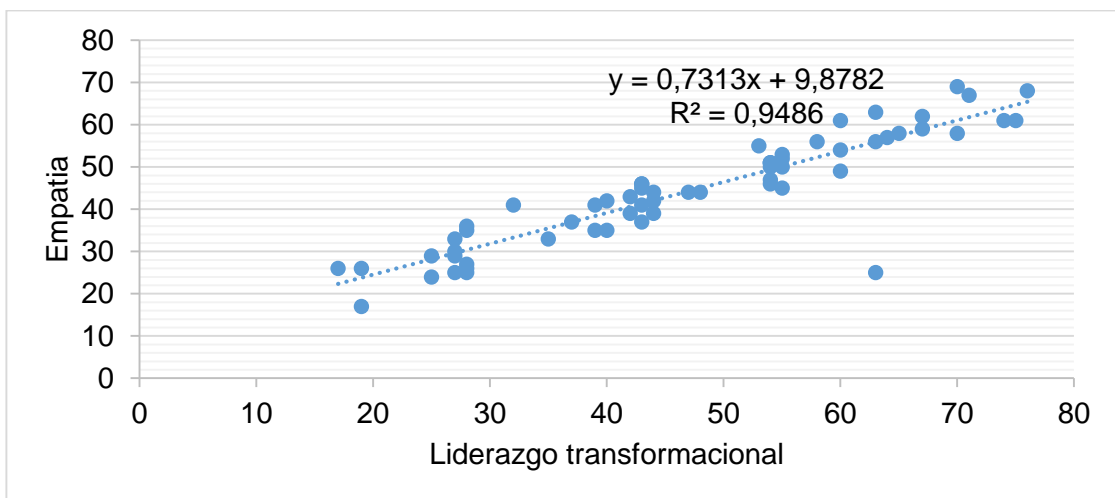


Figura 5. Diagrama de dispersión entre el liderazgo transformacional y la empatía

De acuerdo a los resultados, el 94.86 % del liderazgo transformacional influye en la empatía.

Tabla 5.

Relación entre el liderazgo transformacional con la calidad del servicio en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa - 2021

| | | Liderazgo transformacional | Calidad de servicio |
|----------------------------|------------------------|----------------------------|---------------------|
| Liderazgo transformacional | Correlación de Pearson | 1 | ,956** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 61 | 61 |
| Calidad de servicio | Correlación de Pearson | ,956** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 61 | 61 |

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

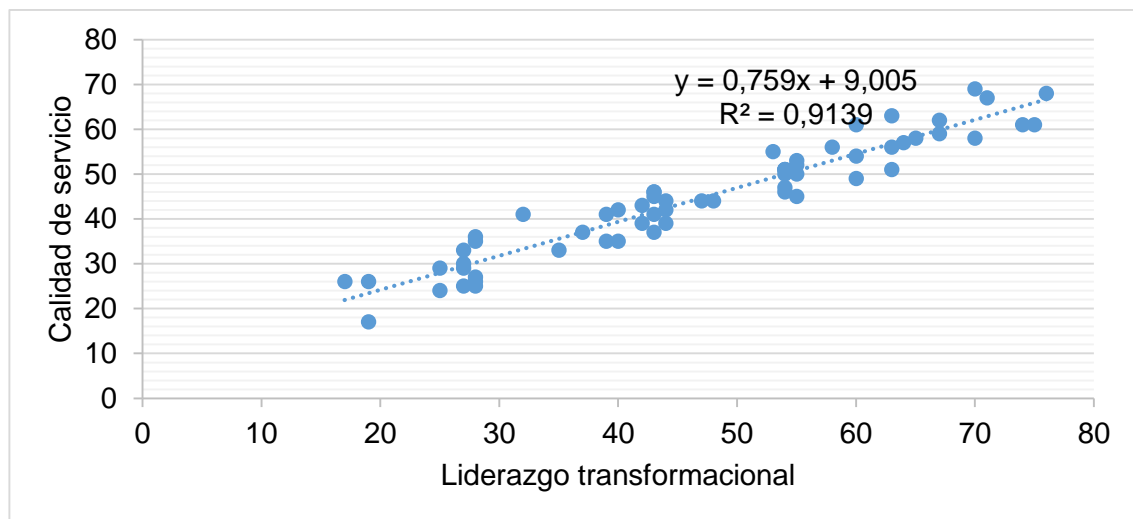


Figura 6. Diagrama de dispersión entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio.

Se observa la relación entre el liderazgo transformacional con la calidad del servicio mediante el análisis estadístico del coeficiente de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0,956 (correlación positiva muy alta) y un p valor =0,000 (p-valor \leq 0.01), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, liderazgo transformacional se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa – 2021, así mismo, el 91.39 % del liderazgo transformacional influye en la calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados de los antecedentes con los resultados obtenidos, teniendo como resultados que las dimensiones de la variable liderazgo transformacional, **la motivación inspiracional**, es regular en un 56 %, la **estimación intelectual**, es malo en un 68 %, la **consideración individualizada**, es regular en un 59 %, dichos resultados se deben a que el director estimula a los docentes y a incrementar los niveles de aprendizaje de los alumnos, orienta a sus padres sobre sus logros, monitorea a los docentes si evalúan a sus estudiantes de acuerdo a criterios establecidos realiza reuniones con sus padres de familia para información académica de sus hijos, promueve la participación de la plana docente sobre actividades educativas en la comunidad educativa, comunica a los docentes a cerca de las deficiencias en algunas materias educativas comunica a los docentes sobre algunos cambios suscitados, dichos resultados coinciden con lo expuesto por Villacis (2019) quien menciona que el liderazgo transformacional tiene que ver e influye con la satisfacción, efectividad y motivación de los demás integrantes del centro laboral, pues existes trabajadores que no se identifican con la empresa por lo cual no se encuentran motivados por hacer mejor las cosas, es aquí donde entran a tallar los líderes de equipo que deben tener bien definido su posición dentro de la empresa y sirvan como referente para aquellas personas que necesitan alguien como ejemplo para hacer las cosas y quieran ser como tal, se puede observar también que el liderazgo transformacional es superior al liderazgo transaccional en relación a la fuerza de asociación con sus elementos; asimismo, se pudo conocer que uno de los valores más rescatados dentro de la actividad de liderazgo desde la percepción de los colaboradores, es la empatía, el cual se sostiene en que no todas las personas pasamos por un bien momento cada día y siempre hay imprevistos justificables que generan retrasos en la actividad laboral, por lo tanto, pocos son los líderes que tengan ese sentido humanista de considerar que hay casos fortuitos que son dignos de justificar, de modo que no se afecta la condición laboral y económica del trabajador, por lo tanto, es una cualidad que debe ser desarrollada sin llegar al punto de ser demasiado permisibles aun cuando la justificación no posee credibilidad, de modo que, el liderazgo debe tener carácter para ser desarrollado, pero también un

sentido humanista inteligente capaz de detectar cuando una situación es fortuita y justificable y cuando es dramatizada para sacar provecho sin merecerlo; de esta manera, el liderazgo influye sobre la satisfacción.

Así mismo se muestra el nivel de las dimensiones de la variable calidad de servicio, **los elementos tangibles**, es regular en un 56 %, **la fiabilidad**, es malo en un 64 %, la **capacidad de respuesta**, es malo en un 67 %, **la seguridad**, es regular en un 64 %, la **empatía**, es malo en un 61 %, dichos resultados se deben a que la fiabilidad de la información de los recursos educativos recibidos para su aprendizaje es el adecuado, la fiabilidad de la información que se encuentra en el Facebook del colegio acerca de las actividades que realiza la institución educativa es actualizada, el servicio de educación que recibe de la institución educativa es buena, el nivel de conocimientos que tiene los docentes sobre el curso que dictan es alto y el trato del personal docente hacia los estudiantes es adecuada, dichos resultados guardan relación con lo expuesto por Llamuca y Aguilar (2019) quien menciona que, según los indicadores que se analizaron en el estudio para medir si los usuarios del servicio de transporte se encuentran satisfechos arrojó que no se encuentran conforme con los servicios que brindan las empresas de transporte urbano de Ambato con una ponderación 4 de 10; los resultados de la investigación evidencian ampliamente la situación actual del sector de la transportación, y la consecuente necesidad de trabajar en cuestionen necesarias para mejorar el servicio, con objetivos claros y concisos que aporten en cambios de comportamiento, exigiendo la implementación de estrategias de mejora y un continuo monitoreo y evaluación de los impactos de dichos procesos; de esta manera se determinó que la calidad de los servicios es esencial para la satisfacción de los clientes, aun considerando que este servicio es fundamental y en ocasiones no opcional, por lo tanto, las personas eligen al que mejor satisfaga sus necesidades bajo estándares de calidad superior a la competencia y que haya un balance entre lo que está pagando con lo que realmente recibe a pesar de que los servicios son intangibles, por ello, mucho tiene que ver los medios que se utilizan para las prestaciones, la forma como se atiende al público y la predisposición para atender sus necesidades aun cuando estos presentan

reclamos, lo cual también debe ser concebido como parte de la mejora de los servicios, considerando que las quejas y los reclamos vertidos por los usuarios, son una oportunidad para mejorar la entrega de los servicios y ajustarlos de acuerdo a sus necesidades, de modo que la calidad integrada a los servicios, esté en función a las características y elementos que el público objetivo considera resaltante o de valor agregado para su comodidad.

En cuanto al siguiente objetivo, Existe relación positiva entre el liderazgo transformacional con las dimensiones de la variable calidad de servicio en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa – 2021, ya que mediante el análisis estadístico del coeficiente de Pearson, la relación del liderazgo transformacional con los elementos tangibles se alcanzó un coeficiente de 0, 836 (relación positiva alta); además, el 69.88 % del liderazgo transformacional influye en los elementos tangibles, en cuanto a la relación del liderazgo transformacional con la fiabilidad se alcanzó un coeficiente de 0, 984 (relación positiva muy alta); además, el 96.82 % del liderazgo transformacional influye en la fiabilidad, en cuanto a la relación del liderazgo transformacional con la capacidad de respuesta se alcanzó un coeficiente de 0, 643 (relación positiva moderada); además, el 41.34% del liderazgo transformacional influye en la capacidad de respuesta, con respecto a la relación del liderazgo transformacional con la seguridad se alcanzó un coeficiente de 0, 606 (relación positiva moderada); además, el 36.72 % del liderazgo transformacional influye en la seguridad, en cuanto a la relación del liderazgo transformacional con la empatía se alcanzó un coeficiente de 0, 974 (relación positiva muy alta); además, solo el 94.86 % del liderazgo transformacional influye en la empatía, dichos resultados guardan relación con lo expuesto por Navarro (2018) destaca la existencia de relación entre variables con un coeficiente de correlación de 0.633 y un p valor de 0.000, esto implica que se debe poner énfasis y la atención que amerita a los trabajadores, ya que de esto dependerá el desempeño institucional, si se tiene al recurso humano identificado con la entidad este dará lo mejor que pueda, incluso un poco más, mejor aún en el caso de los docentes en las I.E. donde la responsabilidad es grande para con los estudiantes, se debe asegurar el bienestar de los alumnos

por parte de los trabajadores de la institución conformado por personal docente, administrativos, seguridad y hasta incluso de limpieza y debe existir entre ellos el liderazgo transaccional; de esta manera, se instauró que, mientras más eficiente sea el desarrollo del liderazgo transformacional en la entidad, podrá mejorar el desarrollo de los colaboradores, los cuales estarán sostenidos en las buenas prácticas de un buen liderazgo enfocado en motivar al equipo y ser una fuente de ayuda para el logro de los objetivos organizacionales, de modo que sean los pilares tanto en conocimiento como en autoridad, de modo que se desarrolle una influencia positiva sobre la predisposición de los colaboradores para desarrollar sus actividades buscando la maximización de los esfuerzos para mejorar los resultados en pro del desarrollo integral organizacional; por lo tanto, es necesario potenciar esta variable, teniendo en cuenta su alto valor para mejorar la eficiencia del personal.

En cuanto al objetivo general, se destaca la existencia de una relación significativa entre el liderazgo transformacional con la calidad del servicio en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa – 2021, ya que el coeficiente de Pearson fue de 0,956 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), Indicando que a mejor liderazgo transformacional, mejor será la calidad de servicio en la institución, dichos resultados coinciden con lo expuesto por Cortez (2016) quien hace mención de la existencia de una relación entre variables, con una correlación de 0.323 y un p valor de 0.000, además, el liderazgo se mantiene prácticamente inalterado, afectando las relaciones entre gerentes y colaboradores, impidiendo el logro a largo y corto plazo de las metas y objetivos marcados por la organización, conduciendo a un clima organizacional inadecuado y provocando actividades laborales. Crear una actitud inapropiada hacia el desarrollo, afecta el liderazgo transformacional, la falta de motivación, el establecimiento de metas, el impacto directo en nuevos desafíos, las habilidades limitadas de los empleados, el desarrollo profesional Le molesta, lo que hace imposible resolver problemas con métodos innovadores y creatividad., así mismo, Vásquez (2017) menciona de la existencia de una relación entre variables de 0,552 y un p valor de 0.000; lo cual implica que si se tiene líderes transformacionales dentro del equipo laboral empresarial de alguna

manera influirán sobre las demás personas que los rodean, y se verá reflejado en la calidad de atención y deservicio que se brinde, mejorara el ambiente laboral, se expresarán aquellos aspectos no favorables y serán expulsados del ambiente logrando rescatar lo mejor de todos y cada uno, influyendo plenamente en el rendimiento personal y por ende en conjunto como empresa lo cual es favorable porque esas ganas serán transmitidas al exterior y serán atraídos por el buen trato y servicio que es clave en este mercado competitivo, finalmente, Flores (2018) menciona que, las variables muestran relación con un coeficiente de 0.399 y un p valor de 0.000, pues contar con personas líderes transformacionales dentro de la entidad promoverá el desempeño de todos los trabajadores, el flujo de información será ideal, se atenderán las necesidades de los usuarios de servicios requeridos y todos aquellos aspectos necesarios para que la entidad camine de la mejor manera y se afirma: mientras mejor sea el desarrollo de un buen liderazgo, mejores serán los niveles de satisfacción interna de los usuarios; de esta manera, se determina que, es muy necesario el desarrollo de un buen liderazgo dentro de la entidad, pues considerando que la gran mayoría de colaboradores tienen en su líder, un ejemplo a seguir, por lo tanto, se debe cuidar que este sea un ejemplo eficiente para lograr influenciar de manera positiva en el personal, por lo tanto, se consideró que, es necesario que se evalúe también el desempeño de los líderes dentro de la organización, mediante la aplicación de evaluaciones de desempeño realizadas por los colaboradores, en los cuales se les consulte sobre las perspectivas de sus líderes y como estos lo califican, de manera que se tendrá una visión clara sobre su desempeño, los cuales luego podrán ser cotejadas mediante la experiencia de los directivos quienes tendrán la última palabra; por lo tanto, el liderazgo, posee una influencia directa sobre la satisfacción del usuario interno, afirmando que, mientras más eficiente sea, mejores serán los niveles de satisfacción en los colaboradores, Salazar (2020) menciona que ambas variables mantienen relación de 0.453 y un p valor de 0.000, donde se presenta a la gestión administrativa como, regular en relación con la calidad de servicio, la parte administrativa deberá gestionar mejor el flujo de información que se maneja dentro del establecimiento, manteniendo un adecuado ambiente laboral entre todos los colaboradores para una mejor atención y

más personalizada a los pacientes de manera que se sientan satisfechos y complacidos lo cual brindara al hospital una buena imagen ante la sociedad, los trabajadores deben cumplir a cabalidad sus obligaciones y comprometerse en sus funciones pues el tema de salud es delicado haciendo énfasis en los medicamentos utilizados, la indumentaria y los ambientes hospitalarios; adicional a ello, se conoció que el desarrollo de los procesos de gestión se desarrollan dentro de un ambiente de eficiencia debido a que los encargados de realizarla, cuentan con las habilidades y conocimientos necesarios para un desempeño eficiente, de esta manera se determina además, la importancia de los conocimientos y habilidades directivas para un buen desempeño y el logro de la influencia en el personal para un buen desempeño y se logre brindar un servicio de calidad hacia el público que satisfaga sus necesidades en todos los aspectos, tanto en la forma como estos se entregan como en el fondo de cada uno de los entregables, por lo tanto, debe existir una convergencia entre ambos elementos, a fin de lograr una congruencia que resulte en la entrega de calidad superior a los usuarios; por otro lado, se conoció que los colaboradores consideran que dentro de la gestión administrativa, se deben considerar actividades de capacitación hacia ellos para fortalecer sus habilidades y conocimientos para llevar a cabo sus actividades bajo estándares de eficiencia que propicien el logro de la satisfacción en el público como elemento diferenciador, sobre todo al tratarse de un servicio esencial para la población, donde la calidad debe ser el principal objetivo.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional con la calidad del servicio en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa – 2021, ya que el coeficiente de Pearson fue de 0,956 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), además, el 91.39 % del liderazgo transformacional influye en la calidad de servicio.
- 6.2. El nivel de las dimensiones del liderazgo transformacional: la motivación inspiracional, es regular en un 56 %, la estimación intelectual, es malo en un 68 % y la consideración individualizada, es regular en un 59 %.
- 6.3. El nivel de las dimensiones de la calidad de servicio: los elementos tangibles, es regular en un 56 %, la fiabilidad, es malo en un 64 %, la capacidad de respuesta, es malo en un 67 %, la seguridad, es regular en un 64 %, la empatía, es malo en un 61 %.
- 6.4. Existe relación positiva entre el liderazgo transformacional con las dimensiones de la variable calidad de servicio en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa – 2021, ya que mediante el análisis estadístico del coeficiente de Pearson, la relación del liderazgo transformacional con los elementos tangibles se alcanzó un coeficiente de 0,836 (relación positiva alta); con una dependencia de 69.88 %, la relación del liderazgo transformacional con la fiabilidad fue de 0,984 (relación positiva muy alta); y una dependencia de 96.82 %, la relación del liderazgo transformacional con la capacidad de respuesta fue de 0,643 (relación positiva moderada); y una dependencia de 41.34 %, la relación del liderazgo transformacional con la seguridad fue de 0,606 (relación positiva moderada); y una dependencia de 36.72 %, la relación del liderazgo transformacional con la empatía fue de 0,974 (relación positiva muy alta); y una dependencia de 94.86 %.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al director, establecer horarios para brindar a los estudiantes y padres de familia, una atención personalizada para atender y absolver sus inquietudes con respecto al servicio educativo que reciben con el fin de mantenerlos informados y motivados a dichos actores educativos.
- 7.2.** Al director, gestionar con las autoridades de la comunidad a las instancias correspondientes, la implementación y mejora de los elementos tangibles que cuentan los estudiantes y con las cuales reciben el aprendizaje, fortaleciendo de esa manera el liderazgo transformacional para mejorar la calidad del servicio.
- 7.3.** Reorientar los contenidos que se comparte en el Facebook de la Institución de tal manera que resulten más confiables y seguros para la comunidad estudiantil mejorando la calidad de servicio y fortaleciendo además el liderazgo transformacional de la Institución Educativa.
- 7.4.** Al director, supervisar que los docentes entreguen información oportuna a los padres de familia sobre el proceso de los aprendizajes de sus hijos. Al mismo tiempo organizar talleres para fomentar la práctica de la empatía entre los actores educativos par que de esa manera se fortalezca la capacidad de respuesta y se busque mejorar la calidad del servicio.

REFERENCIAS

- Anderson, L. & Ackerman, P. (2002), *Liderazgo del director para el desempeño laboral de los docentes de la UEE José Tadeo Monagas*. (Tesis de Maestría) Universidad Santa María, Monagas, Venezuela, <https://www.gestiopolis.com/liderazgo-directordesepeño-laboral-docentes-ente-educativo-venezolano/>
- Avolio, B, y Bass, B. (2000). *Multifactor Leadership Questionnaire*. Third Edition Manual and Sampler Set. Mind Garden, Inc.
- Bass, B., & Avolio, B. (2006). Manual for the multifactor leadership questionnaire. *Consulting Psychologist Press*. California, Estados Unidos: Palo Alto.
- Bass, B., & Bass, R. (2008). *The Bass handbook of leadership: theory, reseach, and managerial applications*. New York: Free Press
- Bass, B., & Riggio, R. (2006). *Transformational leadership Mah-wah*. Lawrence Erlbaum Associates. EEUU: inc. Publishers.
- Builes, J. (2016). *Liderazgo*. C&E. <https://es.wikipedia.org/wiki/Liderazgo>
- Casermeyro. (2013). *La Calidad en los servicios públicos*. Salta: Secretaría General de la Gobernación de Salta.
- Cobos, D. (2019). *Gestión ambiental y calidad del servicio de agua potable del usuario en el distrito de Tarapoto, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29593/Cobos_PDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Colmeras, O y Saavedra, J. (2007). *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*. <http://www.cyta.com.arta0604/v6n4a2.htm>
- Coronel, N. (2000). Liderazgo y empoderamiento directivo en instituciones educativas de Chiclayo. *Educare et Comunicare*, 42-51.

- Cortez, J. (2016). *El liderazgo transformacional y su influencia en el clima organizacional de los colaboradores del área administrativa en el Gobierno Municipal de Cantón Pillaro, provincia de Tungurahua*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23166/1/Jenny%20Elizabeth%20Cortez%20Vargas.pdf>
- Cuevas, R. (2010). *Gerencia, gestión y liderazgo educativos*. Lima: editorial san marcos E.I.R.L.
- Di Martin. (2012). *La Gerencia tareas, responsabilidades y prácticas*. Lima: Ediciones Leconex S.R.L.
- Duque, E y Chaparro, C. (2012). *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama*. Colombia: Criterio Libre
- Flores, Y. (2018). *Liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del archivo general de la Nación, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15073/Flores_FYA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hwang, Y. & Choi, Y. (2019). Higher education service quality and student satisfaction, institutional image, and behavioral intention, <https://doi.org/10.2224/sbp.7622>
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2012). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Leithwood, K., Mascall, B. & Strauss, T (2009). *Distributed leadership according to the evidence*. EEUU: Routledge Press.
- Llamuca, J. y Aguilar, G. (2019). *Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano en bus de la ciudad de Ambato*. (Artículo científico). Escuela Superior

Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
<http://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/download/392/876/>

Mejias, A. (2010). *Evaluación de la Calidad de los Servicios Universitarios No Académicos en una Universidad Venezolana*. http://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/UM073_Mejias.pdf

Mesias (2016). *Servicio*. <https://www.significados.com/servicio/>

Morales, V., & Hernández, A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. Educación Física y Deportes. *Revista Digital*, 73.

Navarro, R. (2018). *Liderazgo transformacional en la gestión del talento humano en la Unidad de Gestión Educativa Local 301 Chincha-2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28092/navarro_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Noriega, A. (2008). La participación y estilos de gestión escolar de directores de secundaria: Un estudio de caso. *Revista Mexicana De Investigación Educativa*, 13(36), 113-141.
<https://search.proquest.com/docview/199227501?accountid=37408>

Oracle Corporation (2010) *Componentes de calidad del servicio*.
<https://docs.oracle.com/cd/E19528-01/820-0888/aual/index.html>

Orellana, P. (2015). *Liderazgo transformacional*.
<https://economipedia.com/definiciones/liderazgo-transformacional.html>

Parella, S. y Martins, F. (2008). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (2ª ed.). Caracas: FEDUPEL.

Parra, T. (2006). *Guía del conocimiento de la Administración de Proyectos*. España

- Parra, R., Guzmán, B., y Tarapuez, E. (2018). Strategy and generation of value in Colombian service-providing companies. *Cuadernos de Administración*, 34 (60), 17-30. 10.25100/cdea.v34i61.6005.
- Rodríguez, L. (2013). *Calidad*. <https://www.significados.com/calidad/>
- Romero, R. (2007). *La región Interandina ecuatoriana*. Riobamba Ecuador.
- Ropa, B. (2014). *Administración de la calidad en los servicios educativos*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5420471.pdf>
- Salazar, M. (2006). El liderazgo transformacional ¿modelo para organizaciones educativas que aprenden? *UNI revista*. 1(3), 1-12.
- Salazar, M. (2017). *Percepción de los alumnos sobre la calidad del servicio educativo brindado por un instituto superior tecnológico*. (tesis de maestría, universidad de católica de santa maría, Arequipa, http://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_2b646b7f39753add95e00bf2354d33e4
- Salazar, R. (2020). *Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el área de hospitalización del Hospital I Essalud, Juanjui, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39993/Salazar_TR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Senlle, J. & Gutierrez, P. (2005). *La Gerencia Integral*. Bogotá-Colombia: Editorial Norma S.A.
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación*. (2ª ed.). México: Editorial McGraw Hill.
- Tananta, H. (2016). *Liderazgo transformacional y embarazo adolescente de los estudiantes de 4to y 5to de secundaria de la Institución Educativa Túpac Amaru-*

Tarapoto. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1297/tananta_vh.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tari, S. (2000). *Cristóbal. Monografía de Ibarra*. Ibarra-Ecuador.

Tschohl (2011). *Servicio al cliente. Técnica, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios. (8.va ed.)*. Estados Unidos de América: Service Quality.

Valencia, S. (2015). *Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito*. Quito-Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.

Valencia, L. (2006). *Habilidades Directivas y Técnicas de Liderazgo*. España: Editorial Ideas Propias.

Vásquez, E. (2017). *Liderazgo transformacional y calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8517/Vasquez_RED.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, J. (2013), *Estilos de liderazgo y sus efectos en el desempeño*. (Tesis de Maestría) Universidad Autónoma de Madrid, España)
https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/.../ayoub_perez_jose_luis.pdf?...1 de-basica/

Villacis, A. (2019). *El liderazgo transformacional desde la perspectiva del modelo de rango total*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29271/1/035%20GMC.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Operacionalización de variables

| Variables | Definición operacional | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|-----------------------------------|---|--|-------------------------------|---|--------------------|
| Liderazgo transformacional | Es aquel método que aboga e influye para organizar y ejecutar acciones que lo llevan a cumplir sus metas y objetivos propuestos. (Avolio y Bass, 2000) | Es un método para fomentar el cambio y la creatividad. Se trata de un proceso que busca influir, guiar y dirigir a los miembros de una organización. Fue medido mediante sus dimensiones e indicadores a través de un cuestionario. | Motivación inspiracional | - Optimismo - Visión - Estimulo - vocación | Ordinal |
| | | | Estimación intelectual | - Evaluación de criterios - Solidaridad con problemas - Consenso de opiniones - Comunicación | |
| | | | Consideración individualizada | - Apoyo al equipo - Claridad de expresión - Uso de poder | |
| Calidad del servicio | Es el nivel de atención, de las necesidades o expectativas de los clientes, involucrando factores subjetivos, asociados a juicios personales sobre el servicio recibido. (Salzar, 2017) | Es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio. Fue medido mediante sus dimensiones e indicadores a través de un cuestionario. | Elementos tangibles | - Equipos - Infraestructura | Ordinal |
| | | | Fiabilidad | - Fiable - Buen servicio - Compromiso | |
| | | | Capacidad de respuesta | - Buen servicio - Disposición | |
| | | | Seguridad | - Seguridad - Conocimiento | |
| | | | Empatía | - Comunicación - Interés - Atención personalizada | |

ANEXO 2: Matriz de consistencia

Título: Liderazgo transformacional y calidad del servicio en la institución educativa “Joselito López tirado”, distrito de Saposoa, Huallaga 2020.

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Técnica e Instrumentos | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|-----------|-------------|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|---------------------|------------|------------------------|-----------|---------|
| <p>problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el liderazgo transformacional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa - 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de aplicabilidad de las dimensiones del liderazgo transformacional en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa - 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de aplicabilidad de las dimensiones de la calidad del servicio de la Institución educativa Joselito López Tirado distrito de Saposoa - 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el liderazgo transformacional con las dimensiones de la variable calidad de servicio en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa - 2021?</p> | <p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y la calidad del servicio en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa - 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar el nivel de aplicabilidad de las dimensiones del liderazgo transformacional de la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa - 2021.</p> <p>Identificar el nivel de aplicabilidad de las dimensiones de la calidad del servicio educativo de la Institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa - 2021.</p> <p>Analizar la relación entre el liderazgo transformacional con las dimensiones de la variable calidad de servicio en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa - 2021</p> | <p>Hipótesis general:</p> <p>H1: Existe relación entre el liderazgo transformacional y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa - 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: El nivel de aplicabilidad de las dimensiones del liderazgo transformacional en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa - 2021, es bueno.</p> <p>H2: El nivel de aplicabilidad de las dimensiones de la calidad del servicio en la Institución educativa Joselito López, Saposoa - 2021, es bueno.</p> <p>H3: Existe la relación entre el liderazgo transformacional con las dimensiones de la variable calidad de servicio en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa - 2021</p> | <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p> | | | | | | | | | | | | |
| Diseño de investigación | Población y muestra | Variables y dimensiones | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Diseño de investigación. No experimental de corte transversal</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 -- r --> V2 </pre> </div> <p>M= Muestra (Trabajadores)</p> <p>V1= liderazgo transformacional</p> <p>V2= Calidad del servicio</p> <p>R= Relación</p> | <p>Población: La población objeto de estudio estuvo conformado por 61 estudiantes de la institución educativa Joselito López Tirado de la comunidad de Agua Azul distrito de Saposoa provincia de Huallaga.</p> <p>Muestra: La muestra estuvo constituida por el total de la población, es decir, por los 61 estudiantes de la institución educativa</p> | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Liderazgo transformacional</td> <td>Motivación inspiracional</td> </tr> <tr> <td>Estimulación intelectual</td> </tr> <tr> <td>Consideración individualizada</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center;">Calidad del servicio educativo</td> <td>Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> </tbody> </table> | | Variables | Dimensiones | Liderazgo transformacional | Motivación inspiracional | Estimulación intelectual | Consideración individualizada | Calidad del servicio educativo | Elementos tangibles | Fiabilidad | Capacidad de respuesta | Seguridad | Empatía |
| Variables | Dimensiones | | | | | | | | | | | | | | |
| Liderazgo transformacional | Motivación inspiracional | | | | | | | | | | | | | | |
| | Estimulación intelectual | | | | | | | | | | | | | | |
| | Consideración individualizada | | | | | | | | | | | | | | |
| Calidad del servicio educativo | Elementos tangibles | | | | | | | | | | | | | | |
| | Fiabilidad | | | | | | | | | | | | | | |
| | Capacidad de respuesta | | | | | | | | | | | | | | |
| | Seguridad | | | | | | | | | | | | | | |
| | Empatía | | | | | | | | | | | | | | |

ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos

Questionario: Liderazgo transformacional

Datos generales:

N° de cuestionario:Fecha de recolección:/...../.....

Instrucciones:

Estimado (a) estudiante, el presente tiene como objetivo de identificar el nivel de liderazgo transformacional en los docentes y directivos. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

| Motivación inspiracional | | Escala | | | | |
|--------------------------|---|--------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | El director le atiende con optimismo ante cualquier consulta sobre los alumnos. | | | | | |
| 2 | El director trabaja en función a la visión de la Institución Educativa. | | | | | |
| 3 | El director estimula a los docentes y a incrementar los niveles de aprendizaje de los alumnos. | | | | | |
| 4 | El director orienta a sus padres sobre sus logros. | | | | | |
| 5 | El director tiene vocación de servicio para poder informarles sobre sus gestiones realizadas. | | | | | |
| Estimación intelectual | | | | | | |
| 6 | El director monitorea a los docentes si evalúan a sus estudiantes de acuerdo a criterios establecidos | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| | previamente. | | | | | |
| 7 | El director se solidariza con los problemas de los estudiantes. | | | | | |
| 8 | El director realiza reuniones con sus padres de familia para información académica de sus hijos. | | | | | |
| 9 | El director promueve la participación de la plana docente sobre actividades educativas en la comunidad educativa. | | | | | |
| 10 | El director comunica a los docentes a cerca de las deficiencias en algunas materias educativas. | | | | | |
| 11 | El director comunica a los docentes sobre algunos cambios suscitados. | | | | | |
| Dimensión 3: Consideración individualizada | | | | | | |
| 12 | El director brinda apoyo al personal docente y estudiante para comprometerse con los objetivos institucionales. | | | | | |
| 13 | El director promueve una comunicación adecuada para comunicar acerca de la gestión realizada. | | | | | |
| 14 | El director monitorea el desarrollo de las actividades con el objetivo de poder dar cumplimiento a la visión institucional. | | | | | |
| 15 | El director promueve en los docentes la enseñanza individualizada hacia el estudiante. | | | | | |
| 16 | El director promueve a sus docentes que atiendan oportunamente a sus estudiantes en base a sus necesidades. | | | | | |

Cuestionario: calidad de servicio

Datos generales:

N° de cuestionario:Fecha de recolección:/...../.....

Instrucciones:

Estimado (a) estudiante, el presente tiene como objetivo de identificar el nivel de la calidad de servicio. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

1= Muy malo 2= Malo 3= Regular 4= Bueno 5= Muy bueno

| Elementos tangibles | | Escala | | | | |
|-------------------------------|---|--------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Cómo evalúan los equipos que se utilizan en clases. | | | | | |
| Fiabilidad | | | | | | |
| 2 | Cómo califica la fiabilidad de la información de los recursos educativos recibidos para su aprendizaje. | | | | | |
| 3 | Cómo califica la fiabilidad de la información que se encuentra en el Facebook del colegio acerca de las actividades que realiza la institución educativa. | | | | | |
| 4 | Cómo considera el servicio de educación que recibe de la institución educativa. | | | | | |
| 5 | Cómo evalúa el servicio que brinda la institución educativa en la expedición de documentos: certificados o libreta de notas | | | | | |
| Capacidad de respuesta | | | | | | |
| 6 | Cómo considera el trato que recibe del personal de la institución educativa. | | | | | |
| 7 | Cómo considera la disposición del director del colegio para absolver las dudas. | | | | | |
| 8 | Cómo considera la disposición del docente al momento de absolver sus dudas académicas. | | | | | |
| Seguridad | | | | | | |
| 9 | Cómo considera la seguridad de la información a través de sus medios de comunicación (Facebook o twitter). | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 10 | Cómo considera el nivel de conocimientos que tiene los docentes sobre el curso que dictan. | | | | | |
| 11 | Cómo considera el nivel de enseñanza que imparte los docentes de la institución educativa. | | | | | |
| Dimensión 5: Empatía | | | | | | |
| 12 | Cómo califica el trato del personal docente hacia los estudiantes. | | | | | |
| 13 | Cómo considera la comunicación del director hacia los padres de familia. | | | | | |
| 14 | Cómo calificaría el interés de los docentes para sus estudiantes mejoren académicamente. | | | | | |
| 15 | Cómo percibe el interés del director para que atienda de manera personalizada a los estudiantes o padres de familia. | | | | | |

ANEXO 4: Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Delgado Bardales, José Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para evaluar el liderazgo transformacional.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Mondragón Saucedo, Doris

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Liderazgo transformacional . | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Liderazgo transformacional . | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Liderazgo transformacional | | | | X | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 47 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 12 de junio de 2021



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Delgado Bardales, José Manuel
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para evaluar la calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Mondragón Saucedo, Doris

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio . | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio . | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio . | | | | X | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 47 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

instrumento válido para su aplicación _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 12 de junio de 2021



Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Barbaran Mozo Hipólito Percy
 Institución donde labora : Especialista de educación en la DRESM
 Especialidad : Licenciado en educación secundaria
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Doris Mondragón Saucedo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|-----------|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | X | | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | X | | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio. | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio. | | | X | | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | X | | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio. | | | X | | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | X | |
| PUNTAJE TOTAL | | 36 | | | | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Luego de haber subsanado las observaciones, el cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de validación y considero válido, coherente y pertinente para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 3.6 puntos / Bueno

Tarapoto, 07 de junio de 2021



Dr. Hipólito Percy Barbaran Mozo
 CPPe N° 357054

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Barbaran Mozo Hipólito Percy
 Institución donde labora : Especialista de educación en la DRESM
 Especialidad : Licenciado en educación secundaria.
 Instrumento de evaluación : Para evaluar el liderazgo transformacional.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Doris Mondragón Saucedo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|-----------|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | X | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Liderazgo transformacional . | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Liderazgo transformacional . | | | | X | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | X | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Liderazgo transformacional | | | | X | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | X | |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | X | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 41 | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Luego de haber subsanado las observaciones, el cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de validación y considero válido, coherente y pertinente para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.1 puntos / Muy bueno

Tarapoto, 07 de junio de 2021



Dr. Hipólito Percy Barbaran Mozo
 CPPe N° 357054

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Ramírez García Gustavo
 Institución donde labora : EPG-UCV-T
 Especialidad : Licenciado en educación primaria.
 Instrumento de evaluación : Para evaluar el liderazgo transformacional.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Doris Mondragón Saucedo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|----------------------|---|---|---|---|---|----|--|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | X | | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Liderazgo transformacional . | | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Liderazgo transformacional . | | | | | X | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | X | | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Liderazgo transformacional | | | | | X | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X | |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | X | | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 45 | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento muestra coherencia metodológica entre sus dimensiones e indicadores, por lo que puede aplicarse

PROMEDIO DE VALORACIÓN: BUENA

4.5

Tarapoto, ____ de mayo de 2021



Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 81109463

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Ramírez García Gustavo
 Institución donde labora : EPG-UCV-T
 Especialidad : Licenciado en educación primaria
 Instrumento de evaluación : Para evaluar la calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Doris Mondragón Saucedo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio . | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio . | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio . | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | X | |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | X | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 45 | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Las dimensiones e indicadores muestran coherencia metodológica, por lo que el instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, ____ de mayo de 2021



Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 81195483

ANEXO 5: Constancia de autorización para la aplicación piloto de los instrumentos de investigación



PERÚ

Ministerio
de Educación

INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 0003
"EL DORADO"
PRIMARIA – SECUNDARIA - SAPOSOA

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE: DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 0003, DEL DORADO, DEL DISTRITO DE SAPOSOA, DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL HUALLAGA.

HACE CONSTAR QUE:

DORIS MONDRAGON SAUCEDO

Estudiante de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de Maestría en Administración de la educación de la Universidad Privada "Cesar Vallejo" con sede en Tarapoto; realizó la aplicación piloto de dos cuestionarios de manera virtual a los estudiantes del **tercer, cuarto y quinto** de secundaria de la Institución que dignamente dirijo, como parte de la investigación que viene desarrollando; el primero, denominado: "**Cuestionario para evaluar el liderazgo transformacional**" y el segundo denominado: "**Cuestionario para evaluar la calidad de servicio**", los días 7 y 8 de junio del presente año.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que considere conveniente.

Saposoa, 9 de junio del 2021



ANEXO 6: Constancia de autorización de la institución para la aplicación de los instrumentos



PERÚ

Ministerio
de Educación

INSTITUCION EDUCATIVA N° 0204 "JOSELITO
LOPEZ TIRADO- AGUA AZUL

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE: JOB RAMIREZ LOZADA, Director de la INSTITUCION EDUCATIVA N° 0204
"JOSELITO LOPEZ TIRADO- AGUA AZUL

HACE CONSTAR QUE:

DORIS MONDRAGON SAUCEDO

Estudiante de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de Maestría en Administración de la educación de la Universidad Privada "Cesar Vallejo" con sede en Tarapoto; realizó la aplicación de los cuestionarios de manera virtual a los estudiantes del **tercer, cuarto y quinto** de secundaria de la Institución que dignamente dirijo, como parte de la investigación que viene desarrollando; el primero, denominado: "**Cuestionario para evaluar el liderazgo transformacional**" y el segundo denominado: "**Cuestionario para evaluar la calidad de servicio**", los días 14 y 15 de junio del presente año.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que considere conveniente.

Agua Azul, 17 de junio del 2021.



ANEXO 7: Base de datos estadísticos

Variable 1: Liderazgo transformacional

| Motivación inspiracional | | | | | | | Estimación intelectual | | | | | | | Consideración individualizada | | | | | | |
|--------------------------|----|----|----|----|----|----------|------------------------|----|----|----|-----|-----|----------|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|----------|-------|
| Nº | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | subtotal | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | Subtotal | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 | Subtotal | TOTAL |
| 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 12 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 15 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | 40 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 54 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 19 |
| 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 9 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8 | 25 |
| 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 20 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 54 |
| 6 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 10 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8 | 27 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 63 |
| 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 16 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 13 | 42 |
| 9 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 19 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 60 |
| 10 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 24 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 | 70 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 67 |
| 12 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 14 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 16 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 14 | 44 |
| 13 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 16 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | 39 |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 16 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 21 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 55 |
| 15 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 11 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9 | 28 |
| 16 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 12 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 15 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | 40 |
| 17 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 54 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 19 |
| 19 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 9 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8 | 25 |
| 20 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 20 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 54 |
| 21 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 10 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8 | 27 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 63 |
| 23 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 16 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 13 | 42 |
| 24 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 19 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 60 |
| 25 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 24 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 | 70 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 67 |
| 27 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 14 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 16 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 14 | 44 |
| 28 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 16 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | 39 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|----|
| 29 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 16 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 21 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 55 |
| 30 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 11 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9 | 28 |
| 31 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 12 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9 | 32 |
| 32 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 15 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 55 |
| 33 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 11 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 15 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 9 | 35 |
| 34 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 54 |
| 35 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 16 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | 43 |
| 36 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 14 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 13 | 43 |
| 37 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 55 |
| 38 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 17 |
| 39 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 8 | 28 |
| 40 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 20 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 54 |
| 41 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 9 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 8 | 27 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 63 |
| 43 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 43 |
| 44 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 71 |
| 45 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 75 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 64 |
| 47 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 15 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 18 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 14 | 47 |
| 48 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 13 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | 37 |
| 49 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 60 |
| 50 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | 28 |
| 51 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 8 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | 28 |
| 52 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 58 |
| 53 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 9 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 9 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 9 | 27 |
| 54 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 53 |
| 55 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 14 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 13 | 43 |
| 56 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 28 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 | 74 |
| 57 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 20 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 26 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 19 | 65 |
| 58 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 | 76 |
| 59 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 14 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 12 | 43 |
| 60 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 19 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 15 | 48 |
| 61 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 12 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 18 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 14 | 44 |

Variable 2: Calidad de servicio

| Elementos tangibles | | | Fiabilidad | | | | | Capacidad de respuesta | | | | Seguridad | | | | Empatía | | | | | |
|---------------------|-----|----------|------------|-----|-----|-----|----------|------------------------|-----|-----|----------|-----------|------|------|----------|---------|------|------|------|----------|-------|
| Nº | pr1 | Subtotal | pr2 | pr3 | pr4 | pr5 | Subtotal | pr6 | pr7 | pr8 | Subtotal | pr9 | pr10 | pr11 | Subtotal | pr12 | pr13 | pr14 | pr15 | Subtotal | TOTAL |
| 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 8 | 5 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 42 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 50 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 17 |
| 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 24 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 51 |
| 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 25 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 1 | 4 | 4 | 9 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 56 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 39 |
| 9 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 3 | 3 | 15 | 61 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 69 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 62 |
| 12 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 11 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 42 |
| 13 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 35 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 4 | 2 | 3 | 12 | 52 |
| 15 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 26 |
| 16 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 35 |
| 17 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 1 | 3 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 46 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 6 | 4 | 4 | 1 | 9 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 26 |
| 19 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 4 | 3 | 8 | 1 | 3 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 29 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 51 |
| 21 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 3 | 3 | 7 | 2 | 3 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 30 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 1 | 3 | 3 | 7 | 3 | 2 | 4 | 9 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 51 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 43 |
| 24 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 4 | 6 | 4 | 5 | 3 | 3 | 15 | 49 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 2 | 2 | 9 | 2 | 1 | 5 | 8 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 58 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 59 |
| 27 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 11 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 3 | 6 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 39 |
| 28 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 4 | 4 | 10 | 4 | 4 | 2 | 10 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 41 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 2 | 3 | 12 | 50 |
| 30 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 5 | 4 | 11 | 5 | 4 | 2 | 11 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 36 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 31 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 5 | 5 | 12 | 5 | 5 | 2 | 12 | 2 | 1 | 3 | 3 | 9 | 41 |
| 32 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 2 | 2 | 11 | 53 |
| 33 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 8 | 1 | 3 | 3 | 7 | 3 | 3 | 1 | 7 | 3 | 1 | 3 | 3 | 10 | 33 |
| 34 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 47 |
| 35 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 4 | 4 | 10 | 4 | 4 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 46 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 37 |
| 37 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 45 |
| 38 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 4 | 7 | 4 | 4 | 1 | 9 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 26 |
| 39 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 25 |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 51 |
| 41 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 2 | 1 | 6 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 | 29 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 63 |
| 43 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 5 | 4 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 45 |
| 44 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 67 |
| 45 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 3 | 3 | 11 | 3 | 2 | 5 | 10 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 61 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 57 |
| 47 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 11 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 4 | 11 | 44 |
| 48 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 37 |
| 49 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 54 |
| 50 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 4 | 4 | 9 | 4 | 4 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 35 |
| 51 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 27 |
| 52 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 56 |
| 53 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 8 | 1 | 3 | 4 | 8 | 3 | 3 | 1 | 7 | 2 | 1 | 3 | 1 | 7 | 33 |
| 54 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 55 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 5 | 2 | 11 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 46 |
| 56 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 5 | 11 | 3 | 5 | 4 | 5 | 17 | 61 |
| 57 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 15 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 3 | 5 | 16 | 58 |
| 58 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 68 |
| 59 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 4 | 10 | 41 |
| 60 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 11 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 2 | 3 | 12 | 44 |
| 61 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | 2 | 4 | 4 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 4 | 2 | 2 | 11 | 44 |