



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Liderazgo transformacional y calidad de servicio prestado en una
institución educativa de Villa María del Triunfo, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Fernandez Aguilar, Osmar (orcid.org/0000-0001-6708-8156)

ASESORES:

Dr. Farfan Pimentel, Johnny Felix (orcid.org/0000-0001-6109-4416)

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad de Servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria:

A mis padres por su amor, cariño, paciencia, comprensión, confianza, motivación y los buenos consejos para seguir superándome y a la vez ser un hombre de bien.

A mis hijos por sus deseos de superación y motivación constante.

Agradecimiento:

A toda su plana docente ya que con la buena formación académica que recibí durante la Maestría permitirán volcar mis conocimientos en administración de la educación.

Al Doctor Johnny Félix Farfán Pimentel por su apoyo como asesor de tesis quien con sus conocimientos y aportes; permitió culminar con éxito la presente investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FARFAN PIMENTEL JOHNNY FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Liderazgo transformacional y calidad de servicio prestado en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023", cuyo autor es FERNANDEZ AGUILAR OSMAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 23 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FARFAN PIMENTEL JOHNNY FELIX DNI: 06269132 ORCID: 0000-0001-6109-4416	Firmado electrónicamente por: JFARFANP el 23-07- 2023 22:20:59

Código documento Tríce: TRI - 0613026



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FERNANDEZ AGUILAR OSMAR, estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Liderazgo transformacional y calidad de servicio prestado en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
OSMAR FERNANDEZ AGUILAR DNI: 10496420 ORCID: 0000-0001-6708-8156	Firmado electrónicamente por: FFERNANDEZAG el 23-07-2023 16:50:23

Código documento Trilce: TRJ - 0613028

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización	23
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5. Procedimientos	30
3.6. Método de análisis de datos	30
3.7. Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS	56
ANEXOS	63

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Ficha técnica de la variable 1</i>	28
Tabla 2. <i>Ficha técnica de la variable 2</i>	29
Tabla 3. <i>V1. Liderazgo transformacional</i>	32
Tabla 4. <i>Dimensiones de liderazgo transformacional</i>	33
Tabla 5. <i>Calidad del servicio</i>	35
Tabla 6. <i>Dimensiones de la calidad del servicio</i>	36
Tabla 7. <i>Prueba de normalidad</i>	38
Tabla 8. <i>Contrastación de la hipótesis general</i>	39
Tabla 9. <i>Contrastación de la hipótesis específica 1</i>	40
Tabla 10. <i>Contrastación de la hipótesis específica 2</i>	41
Tabla 11. <i>Contrastación de la hipótesis específica 3</i>	42
Tabla 12. <i>Contrastación de la hipótesis específica 4</i>	43
Tabla 13. <i>Contrastación de la hipótesis específica 5</i>	44

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1	23
<i>Diseño de investigación</i>	23
Figura 2	32
<i>Liderazgo transformacional</i>	32
Figura 3	33
<i>Dimensiones del liderazgo transformacional</i>	33
Figura 4	35
<i>Calidad del servicio</i>	35
Figura 5	36
<i>Dimensiones de la calidad del servicio</i>	36

Resumen

La presente pesquisa planteó como objetivo: Determinar cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la calidad de servicio prestado en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023, para ello, recurrió a una metodología de tipo básica, con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, no experimental, transaccional, con una muestra de 75 colaboradores entre docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa en estudio. Se empleó como técnica la encuesta, con su instrumento el cuestionario de preguntas, pasando estos por un proceso de validez, y confiabilidad. Los resultados revelaron que, si existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio prestado en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023, esto debido a obtenerse un $p=0.00$ y una correlación $r=0.855$, valores que determinan un grado de asociación positivo alto.

Palabras Clave: Liderazgo transformacional, calidad de servicio, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad.

Abstract

The objective of this research was: To determine how transformational leadership and the quality of service provided in an Educational Institution of Villa María del Triunfo, 2023 are related, for this, it resorted to a basic type methodology, with a quantitative approach, of a descriptive level correlational, non-experimental, transactional, with a sample of 75 collaborators between teachers and administrative personnel who provide their services in an Educational Institution under study. The survey was used as a technique, with its instrument the questionnaire of questions, going through a process of validity and reliability. The results revealed that if there is a significant relationship between transformational leadership and the quality of service provided in an Educational Institution of Villa María del Triunfo, 2023, this is due to obtaining a $p=0.00$ and a correlation $r=0.855$, values that determine a degree high positive association.

Keywords: Transformational leadership, quality of service, responsiveness, empathy and tangibility.

I. INTRODUCCIÓN

Durante la última década se ha podido observar que las escuelas, tanto públicas como privadas, han ido fomentando constantes cambios y transformaciones producto de las exigencias del entorno, sin embargo, esto ha ido ocasionando que las entidades requieran de un director con capacidad de liderazgo aún más superior, desde ahí es que empezó a tomar mayor renombre el tema del liderazgo transformacional. Este tipo de liderazgo busca transformar su organización mediante el empleo de una fuerza movilizadora, siendo la característica principal, guiar a la organización con entusiasmo, mostrando coherencia en lo que se dice y hace, siempre actuando con un propósito inspirador, logrando así empoderar al grupo mediante una cultura inspiradora en aras de alcanzar resultados extraordinarios (Lamka, 2020).

Es por ello que las escuelas de hoy, requieren de personas con capacidad de líder, que cuenten con competencias y habilidades que les permitan manejar de forma armoniosa a la institución. Al respecto, Hidalgo y Villagra (2023) señalaron que las escuelas requieren obligatoriamente de la presencia de líderes capaces de convertirse en auténticos gestores del cambio y transformación social. Por tanto, el líder debe ser visionario, teniendo la capacidad de poder anticiparse a los hechos, generando estrategias nuevas que le permite hacer de su entidad, un negocio más sustentable, influyendo con ello a su crecimiento en el sector empresarial (López, et al., 2020).

Desde un enfoque internacional, se ha podido observar que producto de los constantes cambios que se han ido suscitando en las políticas y reformas educativas en los países de Latino América y el Caribe, se ha generado una mayor exigencia en la formación de los directores, y una mayor demanda de una mejor formación docente (Cuenca, 2022), principalmente después de la pandemia, puesto a que la educación sufrió un cambio radical, viéndose sometida por el manejo de la tecnología, lo que determinó la necesidad de una alfabetización tecnológica a nivel general.

Por su parte, Rodríguez (2023) explicó como la calidad educativa en la educación inicial de Ecuador no logra consolidarse, siendo el principal problema la falta de capacidad de liderazgo en el personal directivo, enfocándose muchos de ellos a trabajar temas de gestión administrativa, dejando de lado su capacidad de visionar como líder, lo que ha provocado deficiencias en la calidad educativa y más que nada en el cumplimiento de las actividades institucionales, por tal motivo, requieren de una gestión transformadora, que se refleje en la calidad de sus servicios (Sánchez y Delgado, 2020).

Así mismo, la Unesco (2020) reveló cómo los países de América Latina, carecen de una estructuración bien definida, además de no contar con políticas claras que les permitan establecer estándares de desempeño en base a las necesidades formativas.

Así mismo, estudios efectuados en México por Echerri, et al. (2019) muestran como el clima laboral en las escuelas suele tornarse estresante, siendo las principales causas la reforma educativa, las condiciones laborales, la globalización, la gestión, entre otros, los cuales se ven manifiestos en la calidad educativa, resultando necesario la intervención para reducir estos niveles de estrés y potenciar la efectividad en las escuelas, resaltando con ello la necesidad de contar con líderes transformacionales capaces de poder modular el estrés, mediante su labor carismática y tolerante.

Analizando desde un enfoque nacional, el Ministerio de Educación (2021) manifestó de forma expresa que el éxito de las entidades educativas no se encuentra enfocada únicamente en las estrategias que se emplean para dirigir el alcance de los objetivos, sino que se cimienta también en la capacidad del talento humano que posee. Muchas de las escuelas en nuestro país, carecen de personal calificado capaz de poder guiar hacia el logro de los objetivos, haciéndose notar la carencia de capacidades, principalmente de gestión, y liderazgo (Rojas, et al., 2020).

Posterior a la situación de pandemia vivida en el Perú, las entidades educativas disminuyeron sus niveles de desempeño educativo, recayendo en una gran crisis educativa (Instituto Peruano de Economía, 2021, MINEDU, 2023). Muchas de estas instituciones, presenciaron la carente capacidad de liderazgo y gestión que poseían sus directivos, viéndose refleja en los bajos niveles de calidad del servicio, y en las discrepancias surgidas entre la comunidad educativa, la plana docente y personal directivo por el incumplimiento de los propósitos institucionales.

Por tanto, el rol que asume el director de escuela, es de crucial importancia dentro de toda institución, puesto a que va depender de él y de su capacidad de líder transformador, de poder orientar y conducir de forma armoniosa y alentadora a los demás agentes educativos, valga decir, padres, docentes, personal administrativo y estudiantes a innovar, aceptar cambios, y actuar con creatividad, teniendo una visión clara hacia el futuro, actuando en conjunto hasta alcanzar exitosamente los objetivos.

Lo mismo ocurre al analizar la situación desde un enfoque local, observándose que en la IE en estudio, ubicada en Villa María del Triunfo se evidencian los mismos problemas, siendo lo más preocupante el inadecuado manejo de liderazgo por parte director ante el personal docente, administrativo, y comunidad educativa en general, viéndose muchos de ellos impedidos de poder expresar sus opiniones o recomendaciones constructivas, sintiendo que se encuentran obligados a asumir responsabilidades, ideas y tomar decisiones que van en contra de su voluntad, ocasionando gran malestar en ellos, y un retraso en el trabajo institucional. Así mismo, se evidenció una carente comunicación entre director – docente, director – personal administrativo, e incluso director – padres de familia, afectando ello la gestión de los procesos educativos, viéndose afectada la calidad educativa, siendo los más perjudicados los estudiantes al presenciar cómo las relaciones interpersonales se da de forma inadecuada entre los miembros de la comunidad educativa, dificultando con ello la integración, el trabajo en equipo, e incluso generando un ambiente tenso, con un inadecuado clima organizacional.

Por ello, en base a todo lo mencionado se logró plantear como interrogante lo siguiente: ¿Cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la calidad de servicio prestado en una IE de Villa María del Triunfo, 2023?, siendo los problemas específicos (a) Cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la fiabilidad en una IE de Villa María del Triunfo, 2023?, (b) ¿Cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la capacidad de respuesta en una IE de Villa María del Triunfo, 2023?, (c) ¿Cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la seguridad en una IE de Villa María del Triunfo, 2023?, (d) ¿Cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la empatía en una IE de Villa María del Triunfo, 2023?, y (e) ¿Cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la tangibilidad en una IE de Villa María del Triunfo, 2023?

De forma teórica, la presente indagación se justificación, en la importancia de conocer cuáles son factores que se encuentran afectando el liderazgo transformacional en la institución, trayendo como consecuencia problemas en la calidad del servicio brindado. Por ello, la presente pesquisa queda reforzada mediante las teorías del liderazgo transformacional como herramienta para mejorar la gestión educativa.

Se justifica desde un enfoque práctico en la necesidad que tiene esta institución y todas en general por buscar alternativas que permitan cambiar las actitudes que asumen los directores dentro de la institución, buscando desarrollar en ellos capacidades directivas, principalmente de liderazgo, que les permita mejorar el manejo de su institución, logrando con ello generar cambios en la calidad educativa, que permitan mantener satisfechos y conformes a los padres de familia, escolares, y plana docente - administrativo que se encuentra a cargo.

Finalmente se justifica metodológicamente en la finalidad de la presente pesquisa que es ser reconocida por la calidad de su información, pudiendo servir como fuente en las próximas indagaciones que se efectúen referente al tema, debido a que el proceso metodológico seguido fue de enfoque cuantitativo y empleó instrumentos válidos y confiables. Además, ha de servir como fuente reveladora de

la situación que se vive en la institución a fin de que tomen conciencia de sus actores, y asuman decisiones de mejora.

Por otro lado, se planteó como objetivo: Determinar la relación del liderazgo transformacional y la calidad de servicio prestado en una IE de Villa María del Triunfo, 2023. Asimismo como objetivos específicos se propuso: (a) Determinar la relación del liderazgo transformacional y la fiabilidad en una IE de Villa María del Triunfo, 2023; (b) Determinar la relación del liderazgo transformacional y la capacidad de respuesta en una IE de Villa María del Triunfo, 2023; (c) Determinar la relación del liderazgo transformacional y la seguridad en una IE de Villa María del Triunfo, 2023; (d) Determinar la relación del liderazgo transformacional y la empatía en una IE de Villa María del Triunfo, 2023; y finalmente, (e) Determinar la relación del liderazgo transformacional y la tangibilidad en una IE de Villa María del Triunfo, 2023.

Siendo la hipótesis general: Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio prestado en una IE de Villa María del Triunfo, 2023, y las hipótesis específicas: (a) Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la fiabilidad en una IE de Villa María del Triunfo, 2023; (b) Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la capacidad de respuesta en una IE de Villa María del Triunfo, 2023; (c) Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la seguridad en una IE de Villa María del Triunfo, 2023; (d) Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la empatía en una IE de Villa María del Triunfo, 2023; y finalmente, (e) Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la tangibilidad en una IE de Villa María del Triunfo, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Como parte de todo proceso de investigación, el recojo de antecedentes y fundamentación teórica es uno de los aspectos bases que debe contener todo estudio, puesto a que permitirá evidenciar como ha ido evolucionando las variables en el tiempo, hasta verse ilustrada en la realidad. Por tanto, habiendo efectuando un análisis de las distintas fuentes, se logró recopilar como antecedentes los siguientes:

En cuanto a los antecedentes internacionales se pudo rescatar a los siguientes investigadores:

Valdiviezo (2019) se planteó indagar sobre el liderazgo transformacional y su asociación con la calidad de servicio educativo en una IE de Puerto Bolívar en Ecuador. Para ello, se empleó una metodología transeccional, correlativa, cuantitativa y básica, sin fin experimental, contando con una población de 918 participantes, de los cuales, solo se analizó a 88 estudiantes. Para dicho estudio se empleó cuestionarios, los cuales permitieron demostrar que bajo la percepción del 30.7% de estudiantes, el liderazgo transformacional en la institución es inadecuado, no encontrando el 31.8% una motivación inspiradora, existiendo para el 26.1% una estimulación intelectual inadecuada, y para el 36.4% una consideración individualizada inadecuada, además de percibir el 35.2% que el líder no muestra carisma, siendo por esta razón que se encuentra el 29.5% insatisfecho con la calidad educativa, el 27.3% insatisfecho con la labor del docente, y el 22.7% con la enseñanza. Y en cuanto a las condiciones del ambiente, el 60.2% se muestra medianamente satisfechos, siendo el 28.4% los que están insatisfechos. Por tanto, probó que la asociación entre variables se da en un nivel muy alto, esto gracias al resultado obtenido de $r=0.929$ y un $p=0.000$, además de evidenciar que la IE atraviesa una crisis en cuanto a su gestión y liderazgo. Por tanto, se debe trabajar en reforzar el liderazgo a fin de alcanzar mejor resultados en la calidad de los servicios.

Batista, et al., (2020) buscaron conocer el nivel asociación existente entre el liderazgo transformacional y la calidad educativa de San Pedro de Macorís, perteneciente a República Dominicana. Metódicamente fue correlacional, con enfoque cuantitativo, sin fin experimental, contando con una muestra censal de 13 participantes entre docentes y personal directivo siendo ellos a quienes se les aplicó dos cuestionarios para recabar datos. Estos cuestionarios permitieron determinar que el 46% manifestó encontrarse medianamente satisfechos con la calidad del servicio educativo, y en cuanto a la relación que mantiene el docente con los escolares y padres, solo el 50% la describió como buena, mientras que el otro 50% precisó que la relación que mantiene el docente con las autoridades escolares no es buena. Por tanto, se llegó a la conclusión que, a un mayor empleo de estrategias enfocadas en el liderazgo transformacional, mejor será el desenvolvimiento educativo.

Serrano, et al. (2022) se plantearon determinar la asociación que pueda existir entre el liderazgo transformacional en la gestión educativa de la escuela Héroes del Cenepa de Machala, Ecuador. Para ello, utilizaron un metódica cuantitativa, deductiva, correlacional, empleando como técnica la encuesta para recabar datos, siendo su cantidad muestral de 20 participantes. Los resultados revelaron que el 9.52% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a las consideraciones del líder directivo, indicando el 4.76% que el líder no suele mostrar entusiasmo en su trabajo, y en cuanto al estímulo del trabajo en equipo, el 28.57% se encuentra sin respuesta al respecto, siendo el 14.29% los que consideran que el líder no suele muestran confianza ni carisma en su trabajo, razón por la cual el 28.57% considera que el líder no fomenta valores y principios en la entidad y el 34% está en total desacuerdo con la forma de comunicación de líder, indicando que no es asertiva. Por tanto, se demuestra que el liderazgo transformacional si guarda asociación moderada con la gestión educativa ($p=0.00$), Por tanto, luego de haber observado el distanciamiento que existe el liderazgo de los directivos y los mandos medio, frente a la calidad del servicio se sugiere fortalecer las dimensiones del liderazgo transformacional buscando garantizar la calidad de servicio en la entidad.

Pupo, et al. (2021) se propuso diseñar un procedimiento de formación para el liderazgo en una entidad cárnica de Cuba a fin de mejorar los niveles de calidad del servicio que ofrece. Metodológicamente el estudio fue mixto, empleando cuestionarios recabar información, siendo este aplicado a una muestra de 76 colaboradores de las oficinas del área central de la empresa en estudio. Los resultados permitieron comprobar que el 75% de los encargados aplican un liderazgo democrático, no obstante, el 95% manifestó que su estilo si resulta efectivo para el logro de los objetivos, considerando el 95.8% que se debería trabajar en reforzar la formación técnica, no obstante, el 70.8% manifestó que se deberían trazarse acciones que permitan el acercamiento con los subordinados. Por tanto, con la intención de apoyar en la mejora de un sistema de calidad, se deben desarrollar herramientas diagnósticas que permitan evaluar la efectividad con la que se da el liderazgo, además de implementar programas de formación para mejorar las competencias directivas, de tal forma que se orienten al logro de objetivos.

En lo que concierne a los antecedentes nacionales se pudo rescatar a los siguientes investigadores:

Mondragón (2021) por su parte buscó conocer la correlación entre el liderazgo transformacional y la calidad del servicio educativo en una IE de Saposoa. Para dicho estudio, empleó una metódica correlacional, cuantitativa, básica, sin fin experimental, contando con una muestra de 61 escolares, siendo ellos quienes llenaron los cuestionarios para recabar información. Los resultados indicaron que el liderazgo transformacional si se asocia positivamente a la calidad de servicio ($p = 0.000$, $r = 0.956$), así como también se asocia con los elementos tangibles ($p = 0.000$, $r = 0.836$), fiabilidad ($p = 0.000$, $r = 0.984$), capacidad de respuesta ($p = 0.000$, $r = 0.643$), seguridad ($p = 0.000$, $r = 0.606$), y empatía ($p = 0.000$, $r = 0.974$). Por tanto, en la medida que el liderazgo transformacional mejora, la calidad de servicio irá mejorando, reforzando con ello el espíritu corporativo.

Vásquez (2021) se propuso conocer cuál es la correlación que hay entre el liderazgo transformacional y la calidad del servicio educativo desde la apreciación

de los educadores de una IE de Chimbote. Para ello, tomó como base el desarrollo de una metodología cuantitativa, básica, que no requirió de la experimentación, siendo transaccional. La población la conformó 44 educadores del nivel primario de la I.E. en estudio, quienes participaron con el desarrollo de las encuestas permitiendo encontrar que: El liderazgo transformacional si se asocia moderadamente a la calidad del servicio ($p=0.007$ y $r=0.546$), observando también que la calidad del servicio educativo si se asocia a influencia idealizada del directivo ($p=0.000$ y $r=0.711$), a la motivación inspiracional ($p=0.001$ y $r=0.444$), a la estimulación intelectual ($p=0.003$ y $r=0.512$) y a la consideración individualizada ($p=0.000$ y $r=0.512$). Por tanto, la entidad en estudio necesita seguir trabajando en el liderazgo transformacional a fin de poder lograr cumplir con los objetivos institucionales.

Por su parte, Salinas y Velarde (2019) también se planteó determinar la asociación que pueda existir entre el liderazgo transformacional, la satisfacción y el clima laboral en la plana docente de 3 IE de San Juan de Lurigancho. La metodología empleada por el autor se caracterizó por ser correlacional, cuantitativa, y no poseer fines experimentales, manteniendo una población censal de 120 docentes, siendo ellos quienes participaron del llenado de las encuestas, logrando determinar que: bajo la percepción de los docentes, el liderazgo transformacional si se asocia en un rango moderado a la satisfacción ($p=0.000$ y $r=0.532$), demostrando a su vez que el liderazgo transformacional si se asocia moderadamente al clima laboral ($p=0.000$ y $r=0.547$), el clima laboral se asocia moderadamente a la satisfacción ($p=0.000$ y $r=0.642$). Por tanto, se recomienda que dirección ejerza su función reforzando el compromiso, capacidad de gestión y sus habilidades interpersonales a fin de mejorar la apreciación que se tiene sobre la calidad educativa.

Echevarría (2020) se propuso analizar cómo el liderazgo transformacional logra asociarse con la satisfacción laboral de los maestros de las IIEE de Bambamarca. Metodológicamente la pesquisa abarcó un estudio cuantitativo, correlacional, de tipo aplicada, sin fin experimental, contando con una muestra de 31 docentes que forman parte de las IIEE en estudio. Los resultados permitieron

determinar que, bajo la percepción de los docentes, el 59% presenta solo rasgos de liderazgo transformacional, siendo este mismo porcentaje el que se ve manifiesto en los rasgos de sus dimensiones, sin llegar al nivel destacado. En cuanto a satisfacción laboral, el 47% de los docentes manifestó encontrarse medianamente satisfecho laborando en la institución, encontrándose el 28% medianamente satisfecho con los elementos tangibles, el 38% medianamente satisfecho con los beneficios laborales y su remuneración, el 38% medianamente satisfecho con las políticas administrativas y relaciones sociales, el 41% medianamente satisfecho con el desarrollo personal, el 47% medianamente satisfecho con el desarrollo de las tareas, y el 41% medianamente satisfecho con la correspondencia que se tiene con las autoridades educativas. Por ello, quedó demostrado que el liderazgo transformacional si se asocia a la satisfacción laboral ($p=0.000$, $r=0.907$), ocurriendo lo mismo entre la influencia idealizada ($p=0.000$, $r=0.904$), motivación inspiracional ($p=0.000$, $r=0.907$), y estimulación intelectual ($p=0.000$, $r=0.907$). Por tanto, los directores de las IIEE deben gestionar mejor las condiciones laborales, buscando mejorar en todo momento las estrategias que emplea para manejar sus capacidades de liderazgo, haciendo mayor énfasis en reforzar el tipo de liderazgo transformacional.

García (2019) se propuso conocer la asociación existente entre el liderazgo transformacional y la calidad del servicio en un CEBA de Puente Piedra, para ello, empleó una metodología cuantitativa, básica, correlacional, sin fin experimental a fin de poder determinar el objetivo planteado, por tanto, analizó a una muestra de 60 docentes del nivel inicial, intermedio y avanzado del CEBA en estudio, siendo la herramienta de medición dos cuestionarios para medir su percepción en base a las variables. Los resultados revelaron que para el 56.67% de los trabajadores presentan un moderado nivel de liderazgo transformacional, siendo solo el 30% los que logran el nivel de excelencia. En cuanto a la calidad del servicio educativo, el 63.33% lo calificó como regular, el 26.67% como óptimo, y el 10% lo calificó como pésimo. Por tanto, se comprobó que el liderazgo transformacional si muestra asociación a la calidad de servicio ($p = 0.000$, $r = 0.951$) ya que cuando la primera mejora, la calidad del servicio se torna más positiva.

Pasando al desarrollo de las bases teóricas, este apartado comprende el desarrollo del liderazgo transformacional y calidad de servicio, por tanto, se describirá las características de cada una de ellas, precisando las teorías que la respaldan y sus dimensiones.

En base a la variable liderazgo transformacional se pudo encontrar que, en la actualidad, el término ha tomado gran realce en la literatura, siendo uno de los términos más consultados.

En base a los planteado por Bredfeldt (2021) el liderazgo se encuentra definido por un solo término “influir”, lo que quiere decir que los líderes son personas que, mediante su personalidad, poder, y posición, logran moldear el panorama y el futuro de quienes lo rodean.

Así mismo Lamka (2020) precisó que el liderazgo se basa en la fuerza que presenta el líder para poder mover a su grupo, dirigiendo con entusiasmo y coherencia, había un objetivo inspirador, el cual logra empoderar a su grupo mediante el uso de una cultura inspiradora para lograr extraordinarios resultados.

Sea positivo o negativo, los líderes suelen ejercer influencia sobre quienes lo rodean, teniendo el poder de modelar sus conocimientos, su comportamiento, hasta lo afectivo. Por tanto, son capaces de generar grandes cambios en su entorno.

Según Sánchez y Rodríguez (2019) el liderazgo suele presentarse como un proceso dinamizado, el cual es clasificado según las características que posee el líder y la situación sobre la que se desenvuelve, siendo necesario para ello el fomento de relaciones positivas, la conciencia de la lealtad, la visión de objetivos, los conocimientos, la capacidad de planificación, la coordinación, y dominio para guiar al grupo.

Bajo esta perspectiva, el líder es presentado como un gestor del significado, siendo el encargado de transformar el pensar de los miembros de un grupo en

cuanto a la entidad en donde se desenvuelve, promoviendo en ellos los valores que logren propiciar significados compartidos sobre la naturaleza de la entidad.

Si bien es cierto, la eficacia de un buen liderazgo va depender del tipo de liderazgo que se aplique en el grupo, y la capacidad de control de una determinada situación. Así mismo cabe precisar que no existe un estilo único de liderazgo que sea válido para cualquier situación ya que cada escenario requiere de un determinado tipo de líder o de la combinación de varios estilos para poder lograr su efectividad.

No obstante, Lamka (2020) explicó que existen cinco tipos de líderes que por lo general logran frustrar las transformaciones exitosas de su grupo: el líder que me importa, el tirado, el avaro, el miope y el incoherente.

El primer tipo de líder es que me importa, caracterizándose por lo encontrar un propósito específico para lidera (Lamka, 2020), siendo por ello que no logra inspirar a sus miembros para el logro de objetivos, aburriéndolos y truncándolos en el camino.

También tenemos a los líderes tirados, quienes no logran confiar en su grupo, considerando que es necesario el uso de la fuerza la presión y el establecimiento del miedo para poder administrar (Lamka, 2020). Por lo general este tipo de líder instaura el miedo en su grupo, siendo por ello que el grupo suele presentar temor para emitir sus opiniones, siendo muy común la deserción de su grupo de trabajo.

Otro tipo de líder es el avaro, a quien le gusta maximizar las utilidades, sin embargo, no presta atención de que el entorno ha cambiado, ni mucho menos se pone a pensar que su grupo a cargo desea laborar con sentido, más que anhelar a un alto sueldo (Lamka, 2020), es por ello que muchos usuarios, clientes o consumidores de las empresas suelen boicotear a las entidades por su irresponsabilidad.

Los líderes miopes por su parte, suelen presentar fallas en los procesos de cambio de tecnología, asumiendo que su grupo a cargo puede adaptarse con facilidad al uso de las nuevas TICs, sin tomar en consideración la brecha que pueda existir entre las mentes actuales y las de su grupo (Lamka, 2020).

Finalmente, el líder incoherente es aquel que exige cambios, logros y avances; sin embargo, ellos como cabeza de grupo no motivan este proceso, haciendo lo contrario a lo que piden (Lamka, 2020).

Este tipo de debilidades presentadas por los líderes son aquellas que se debería evitar dentro de toda empresa, a fin de tratar de incidir en ello, buscando manejar su grupo con coherencia, carisma, motivación, y entusiasmo, creando un grupo empoderado, de triple impacto con una visión global.

Por otro lado, Monge (2021) describió el liderazgo como un contrato que posee el líder con sus seguidores, iniciándose dicho proceso con un liderazgo intentando, hasta llegar a un liderazgo aceptado. El primero surge con el ejercicio de la influencia sobre el grupo, y pasar a ser un liderazgo aceptado, cuando el grupo responde a la capacidad de influencia del líder, por tanto, cuando este contrato se logra concretar, el liderazgo se torna efectivo.

En base a ello se asume, que no necesariamente el jefe logra ser líder. Pues un líder es aquel que, a pesar de no tener autoridad o cargo alto, lograr mover a su grupo haciendo que crean en él, y por ende, hacen lo que se les dice, sin necesidad de ser considerada como una orden.

En cuanto al liderazgo educativo, Sánchez y Rodríguez (2019) explicó como este tipo de liderazgo logra avanzar en el tiempo partiendo desde los enfoques jerárquicos, convencionales, y burocráticos hacia los nuevos enfoques emergentes, democráticos, crítico sociales, políticos y pedagógicos, conforme a como se vayan dando las nuevas tendencias en la sociedad.

Esto quiere decir que, en el ámbito educativo, el liderazgo suele reducirse a una dirección jerárquica, focalizada en la enseñanza eficaz y el logro de aprendizajes efectivos.

En el ámbito educativo el liderazgo suele mantenerse en base a las posiciones jerarquizadas, puesto a que va depender de los directivos y las autoridades para tomar decisiones, siendo considerado para muchos como una dirección para la estabilidad, mas no para el cambio.

En cuanto al liderazgo transformacional, Lamka (2020) precisó que su función se basa en movilizar a su equipo con entusiasmo, buscando en todo momento mantener la coherencia, e inspirando la confianza necesaria para hacer que su grupo se sienta empoderado y cumpla con los objetivos trazados. Así mismo explicó que este tipo de líder se caracteriza principalmente por ser: (a) entusiasta (es decir, es un agente que busca romper los paradigmas antiguos, transformándolos en modernos, fomentando en todo momento el cambio), (b) empoderador (permitiendo que los miembros de su equipo perciban esa confianza y compromiso necesario como para poder desenvolverse con pasión), (c) es de triple impacto (buscando en todo momento inspirar a su equipo y cliente a vibrar con el objetivo de la entidad, buscando transmitir en todo momento un impacto positivo frente a su entorno), (d) Mantiene una visión global (buscando transformar integralmente a su empresa, creando ese enlace entre lo tecnológico y lo humano, mediante un cultura organizativa única que demande resultados económicos dentro de un periodo de corto y largo plazo), (e) finalmente, es integral (es decir, mantiene la coherencia con su equipo, haciendo notar su presencia, pero a la vez siendo flexible en sus actos). Pudiéndose decir que es un tipo de liderazgo completo.

Así mismo, Higuera, et al. (2020) precisaron que se considera como tal porque asume la responsabilidad de guiar a su grupo en base a una jerarquía o nombramiento de puesto, sin embargo, precisó también que no siempre el que se ubica dentro de un puesto jerárquico lograr tener las capacidades de liderazgo. Es por ello que Hilario (2022) precisó que en la actualidad se apunta hacia una dirección en donde se tenga la capacidad de poder delegar funciones, teniendo la

capacidad de guiar a su grupo, independientemente del nivel jerárquico, buscando la aceptabilidad de sus miembros, sin necesidad de incurrir en el autoritarismo.

Por tanto, tal como lo menciona Sánchez y Rodríguez (2019) el liderazgo transformacional en el ámbito pedagógico se basa en las acciones que tienen por intención desarrollar un ambiente laboral productivo y satisfactorio para los docentes, logrando así alcanzar los resultados de aprendizaje deseados. Para ello requiere del establecimiento de un propósito, en donde se tenga una visión compartida que sea transmitida con carisma, manteniendo una influencia idealizada, ateniendo en todo momento las consideraciones individuales, siendo capaz de poder brindar un estímulo emocional, motivándolos a potenciar sus capacidades.

Tomando como base lo mencionado por el autor, el liderazgo transformacional es medido mediante cinco dimensiones: influencia idealizada, motivación inspiracional, estimulación intelectual, consideraciones individualizadas y tolerancia psicológica.

En cuanto a la dimensión influencia idealizada Sánchez y Rodríguez (2019) explicaron que esta se fundamenta en la posesión de la capacidad para influir en los miembros a cumplir con la misión, haciendo que se sientan identificados con el logro de las metas.

En cuanto a la dimensión motivación inspiracional, Sánchez y Rodríguez (2019) mencionaron que esta se encarga de transmitir competencias nuevas a su personal a cargo, contagiándoles su entusiasmo, y permitiéndoles tener una percepción futura y positiva, logrando con ello, compartir sus objetivos, manteniendo el optimismo, y formando en ellos una visión clara de las cosas, orientándolos siempre al cumplimiento de objetivos.

En cuanto a la dimensión estimulación emocional Sánchez y Rodríguez (2019) precisaron que todo líder debe hacer que el personal a su cargo debe transmitir su carisma, siendo capaz de estimular el entusiasmo, e inspirar la

confianza de sus miembros para que se identifiquen con la organización, interiorizando dentro de ellos, el logro de los objetivos.

Y en cuanto a la dimensión consideración individualizada, Sánchez y Rodríguez (2019) precisaron que esta hacer referencia a la atención que se le debe brindar a las diferencias personales en el área, y a las diversas necesidades de sus miembros.

Finalmente, en cuanto a lo que comprende la dimensión tolerancia psicológica, Sánchez y Rodríguez (2019) precisaron que todo líder transformacional debe emplear el sentido del humor para solucionar situaciones conflictivas que se le presenta en sus quehaceres diarios, brindando acompañamiento en todo momento, y de ser necesario, buscando la manera de negociar o concilia entre ambas partes, a fin de llevar a un acuerdo, logrando resolver los inconveniente mediante la capacidad de manejo de situaciones tensas o difíciles.

Por tanto, este tipo de líder debe actuar de forma coherencia, accionando siempre con el ejemplo, demostrando su capacidad para poder sobrellevar los errores de los demás, empleando los propios para corregirlos, concertando sin dramas las dificultades más complejas, siendo más comprensivo, e inspirando en todo momento el sentido del humor para originar ambientes agradables.

En base a la variable calidad de servicio se pudo encontrar que, bajo la percepción de Ganga, et al. (2019) la calidad es un término subjetivo que comprende diversas definiciones, no obstante, puede ser definida como el conjunto de atributos cuidadosamente escogidos para elaborar los planes, logrando operativizarlos con el fin de brindar productos de calidad. Esta calidad ha de mantenerse desde el momento de su elaboración, hasta la llegada a manos del cliente, tratando en todo momento de que cumplan con los estándares ideales que permitan dar respuesta a las necesidades y expectativas del cliente.

Estos estándares son herramientas que permiten medir y controlar la eficiencia y eficacia con la que se produce un producto o desarrolla un servicio (Álvarez, 2021). Por lo general, suelen tener carácter cuantificable y tangible, siendo por ende una herramienta fundamental que permite conocer y evaluar los niveles de calidad de los procesos, y el producto y servicio en sí, siendo su principal propósito mantener al cliente satisfecho.

Por otro lado, el servicio se encuentra asociado con las acciones, cuya medición depende directamente de la percepción de los clientes. Al respecto Bustamante, et al. (2019) describieron la calidad de servicio como el fundamento de la satisfacción expresada por el consumidor.

Si bien es cierto, existen diversas investigaciones que precisan que la calidad de servicio se encuentra íntimamente ligada con la satisfacción, sin embargo, está demostrado que estos no son constructos equivalentes.

En base a ello, Díaz y Salazar (2021) narraron cómo la calidad del servicio depende directamente de las políticas que establecen las instituciones a favor de los usuarios, a fin de establecer metas alcanzables, con el propósito de complacer en todas sus extensiones a los usuarios. Definición que se asemeja mucho a lo planteado por Terán, et al. (2021) quienes precisan que la función de la calidad del servicio es efectuar actividades con el propósito de complacer al usuario en función a sus necesidades.

No obstante, el usuario puede experimentar diversos niveles de satisfacción. Por ejemplo, si la entidad consigue satisfacer las expectativas del cliente, este experimentará sentimientos de conformidad y satisfacción, pero si se da el caso de que la entidad efectúa sus funciones a medias, el usuario habrá sido satisfecho a medias, sintiendo incomodidad e insatisfacción, por ende, quedará grabado en su memoria que la calidad del servicio no fue la esperada (Malpartida, et al., 2021).

Hasta la actualidad, han surgido diversos modelos que han permitido medir la calidad del servicio, sin embargo, según Gaytan (2019) los que se mencionan a continuación han sido los más resaltantes:

En 1966 Avedis Donabedian propuso un modelo basado en la calidad de la atención de servicio médico, midiendo esta calidad en base a dos dimensiones: la atención técnica (referida al empleo de la ciencia y las TIC médicas como herramienta para un mayor rendimiento de beneficios para la salud, sin incrementar los riesgos con ellos) y la atención interpersonal (que busca medir los niveles de apego a valores, reglas, perspectivas y pretensiones de los pacientes).

Durante el año 1984 Grönroos propuso el modelo de calidad de servicio en base a 3 aspectos: la calidad técnica (que involucra el saber “qué representa” para los usuarios el servicio recibido en su compra, caracterizándose por tener un carácter objetivo), la calidad funcional (que involucra el saber “cómo” es percibido el servicio por el usuario), y por último, la imagen corporativa (representada por el resultado obtenido de la percepción del usuario en base a la imagen que se crea sobre la entidad, pudiendo darse por la experiencia propia, o mediante los medios de comunicación).

Durante el 1985, Parasuraman, Zeithaml y Berry propusieron el modelo SERVQUAL, que se basó inicialmente en diez componentes, sin embargo, luego de recibir varias críticas al respecto, ya en 1988 logró ajustar estos componentes, reduciéndolos solo a cinco, siendo estos: la fiabilidad, la capacidad para brindar respuestas, la empatía, los elementos tangibles y la seguridad.

En 1992, surgió el modelo Service Performance, conocido por SERVPERF creado por Cronin y Taylor. Este modelo tuvo su origen en las constantes críticas que recibió el modelo SERVQUAL en cuanto a su escala de medición de expectativas. Y propone este modelo basándose únicamente en recabar información sobre la percepción del usuario sobre el desempeño del servicio.

Ya en el año 2001 Brady y Cronin propusieron un modelo Jerárquico Multidimensional, el cual se basó en evaluar la calidad de las interacciones, la calidad de los resultados y el ambiente físico en sí.

En estos mismos años Cook, Heath y Thompson propusieron el modelo LIBQUAL, basado en medir la calidad de servicio en bibliotecas. Bajo este modelo, se buscó medir el valor del servicio, la organización como espacio, el acceso a la información y el control de personal.

Por su parte, Soret y De Obesso (2020) precisó que la naturaleza de la calidad de servicio se percibe como la relación compartida entre satisfacción y expectativa de un cliente. Por tanto, para medirla es necesario evaluar la fiabilidad en el servicio, la seguridad que se brinda, la capacidad para la atención de respuestas, la capacidad empática de quienes atienden y la apariencia de los elementos tangibles, siendo esto conocido como escala SERVQUAL.

Entre los diversos modelos que existen para medir la calidad del servicio, la escala SERVQUAL ha sido una de las más empleadas y aceptadas en los diversos contextos, por tanto, está demostrado que es una herramienta eficaz y la más adecuada para medir la calidad del servicio en las diversos rubros de negocio (Jebraeily, et al. 2019; Soret y De Obesso, 2020).

Por tanto, en base a lo mencionado, y a la evidencia que existe sobre la validez y confiabilidad de esta escala, se tomó en consideración sus 5 componentes: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles.

En cuanto a la dimensión empatía, por lo general, esta suele mostrar interés y prestar atención de forma individualizada a sus clientes, siendo sus principales atributos, el desenvolverse bajo horarios laborales que realmente le conviene al cliente, contando con el talento humano capaz de ofrecer una atención personalizada, mostrando preocupación por el cliente, y buscando siempre comprender sus necesidades (Soret y De Obesso, 2020).

Así mismo Silva, et al. (2021) mencionaron que esta dimensión se encuentra asociada a la atención y cuidado personalizado que brinda la empresa, resaltando aspectos interesantes como los horarios de atención, y las políticas establecidas para la atención a la clientela.

Esta dimensión hace referencia al compromiso que muestra el trabajador al desarrollar sus funciones frente al cliente, tratando de ponerse en el lugar de otro a fin de comprender sus necesidades.

En cuanto a la dimensión fiabilidad, sus principales atributos son que por lo general, esta suele mostrar la habilidad para poner en marcha el servicio ofrecido de manera fiable y cuidadosa, expresando su sincero interés por tratar de dar solución a los problemas, tratando siempre de ejecutar bien el servicio desde la primera oportunidad, buscando siempre cumplir con las fechas de entrega y procurando en lo posible de no cometer errores (Soret y De Obesso, 2020).

Así mismo Silva, et al. (2021) mencionaron que esta dimensión se fundamenta en la capacidad de la entidad para hacer efectiva el cumplimiento preciso y fiable de los servicios ofrecidos.

Esta dimensión hace referencia a la habilidad de los trabajadores para ejercer sus funciones conforme a lo prometido, actuando de manera cuidadosa a fin de lograr la credibilidad.

En cuanto a la dimensión seguridad, sus principales atributos son que los trabajadores suelen mostrar un comportamiento confiable, mostrando su atención y habilidad para inspirar credibilidad, siendo siempre amables con el cliente, y mostrando en todo momento que son conocedores de su campo (Soret y De Obesso, 2020).

Esta dimensión hace referencia a la capacidad de los trabajadores para lograr la credibilidad en los clientes, buscando eliminar riesgos, dudas y por ende erradicar el peligro.

Concerniente a la dimensión capacidad de respuesta, se sabe que sus principales atributos fueron se encuentran dispuestos a apoyar a los usuarios, prestándoles un servicio en el tiempo oportuno, haciendo las entrega conforme a lo acordado. Algo que mucho valoran los usuarios es que siempre se encuentran dispuestos a poder efectuar el trabajo (Soret y De Obesso, 2020).

Esta dimensión hace referencia a la disposición que muestran los trabajadores para brindar apoyo a los clientes, contribuyendo en absolver sus duda en el menor tiempo posible.

Finalmente, en lo que involucra a la dimensión elementos tangibles, su principal característica es que los equipos que se muestren deben tener una apariencia moderna, contando siempre con instalaciones que, de forma visual, suelen ser atractivas, mostrándose el personal siempre impecable, y empleando materiales que por lo general son atractivos y novedosos (Soret y De Obesso, 2020).

Así mismo Silva, et al. (2021) mencionaron que esta dimensión se encuentra personificada por todos aquellos elementos asociados con la apariencia del personal a cargo, y la entidad misma.

Esta dimensión hace referencia a las apariencias de los elementos tangibles, es decir, equipos, materiales, instalaciones físicas y el personal.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se considera como básica debido a que tiene como propósito incrementar el conocimiento científico, buscando indagar por encima de la comprensión de la naturaleza y las normas que la rigen (Bernal, 2021).

Enfoque: Se desarrolló un enfoque cuantitativo. Las características de este tipo de enfoque según Busetto, et al. (2020) es que suelen hacer uso de instrumentos de medición para recabar información pertinente asociada a un tema, a fin de obtener resultados que permitan comprobar las hipótesis trazadas.

Por tanto, esta pesquisa empleará dos instrumentos capaces de poder recabar información relevante, que permita arrojar resultados cuantificables para su interpretación.

Nivel: Se considera como correlacional en la medida en que busca medir los niveles de asociación entre dos temas a tratar (Bernal, 2021). En este sentido, la presente pesquisa centro su interés en medir la asociación entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio en una IE de Villa María del Triunfo, 2023.

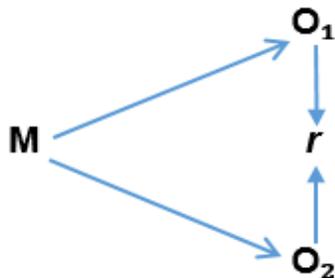
3.1.2. Diseño de investigación

Se considera como no experimental en la medida en que solo se buscará reflejar la realidad de las variables en estudio, no interviniendo en ellas para obtener otros resultados (Vásquez, 2020).

Bajo este tipo de diseños se suele anejar el siguiente esquema:

Figura 1

Diseño de investigación



Dónde:

M = Constituye la muestra

O₁ = La variable liderazgo transformacional

O₂ = la variable calidad del servicio

r = La asociación que surge entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Liderazgo transformacional

Definición conceptual

Sánchez y Rodríguez (2019) precisaron que el liderazgo transformacional en el ámbito pedagógico se basa en las acciones que tienen por intención desarrollar un ambiente laboral productivo y satisfactorio para los docentes, logrando así alcanzar los resultados de aprendizaje deseados. Para ello requiere del establecimiento de un propósito, en donde se tenga una visión compartida que sea transmitida con carisma, manteniendo una influencia idealizada, ateniendo en todo momento las consideraciones individuales, siendo capaz de poder brindar un estímulo emocional, motivándolos a potenciar sus capacidades.

Definición operacional

Tomando como base lo mencionado por el autor, el liderazgo transformacional es medido operacionalmente mediante sus cinco dimensiones: influencia idealizada, motivación inspiracional, estimulación emocional, consideraciones individualizadas y tolerancia psicológica.

Indicadores

Los indicadores se determinaron en función a cada una de las dimensiones. La primera dimensión contó con 4 indicadores, la segunda dimensión 5 indicadores, la tercera dimensión 6 indicadores, la cuarta dimensión 5 indicadores, y la quinta dimensión 5 indicadores, de los cuales, se formuló un total de 30 interrogantes.

Escala de medición

Se desarrolló un cuestionario con escala de tipo Likert, en donde 1 representó la valoración de menor nivel y 5 la de mayor nivel, encontrándose determinada por las siguientes opciones: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), y nunca (1) (Ver anexo 1).

Variable 2: Calidad del servicio

Definición conceptual

Soret y De Obesso (2020) precisó que la naturaleza de la calidad de servicio se percibe como la relación compartida entre satisfacción y expectativa de un cliente. Por tanto, para medirla es necesario evaluar la fiabilidad en el servicio, la seguridad que se brinda, la capacidad para la atención de respuestas, la capacidad empática de quienes atienden y la apariencia de los elementos tangibles, siendo esto conocido como escala SERVQUAL.

Definición operacional

Operacionalmente la calidad del servicio fue medida a través de sus 5 componentes: (a) Tangibilidad, (b) Fiabilidad, (c) Capacidad de Respuesta, (d) Seguridad, y (e) Empatía, los cuales fueron tomados del modelo SERVQUAL.

Indicadores

Los indicadores se determinaron en función a cada una de las dimensiones. La primera dimensión contó con 4 indicadores, la segunda dimensión 4 indicadores, la tercera dimensión 4 indicadores, la cuarta dimensión 4 indicadores, y la quinta dimensión 4 indicadores, de los cuales, se formuló un total de 25 interrogantes.

Escala de medición

Se desarrolló un cuestionario con escala de tipo Likert, e en donde 1 representó la valoración de menor nivel y 5 la de mayor nivel, encontrándose determinada por las siguientes opciones: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), y nunca (1) (Ver anexo 2).

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

Desde la visión de Chaudhuri (2019) La población está constituida por el total de casos a estudiar, los cuales presentan características particularidades.

La pesquisa, estuvo constituida por 75 colaboradores entre docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una IE de Villa María del Triunfo, 2023.

- **Criterios de Inclusión:**

Se ha incluido a todos los docentes y administrativo que prestan sus servicios en una IE de Villa María del Triunfo, 2023.

Docentes y administrativos que labora de forma presencial.

Docentes y administrativos que labora bajo la modalidad de un contrato

- **Criterios de Exclusión:**

Docentes y administrativos que labore de forma virtual.

Personal que no se encuentre bajo la modalidad de un contrato.

3.3.2. Muestra

Conforme a lo descrito por Ariste, et al. (2020) la muestra constituye aquel subgrupo proveniente del total, que será sometido a una investigación con fines de mostrar realidades que posteriormente serán generalizadas.

En base a la cantidad accesible que se posee, se aplicó la técnica del censo, siendo los 75 colaboradores entre docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una IE de Villa María del Triunfo, 2023 los que se tomarán para ser analizados.

3.3.3. Muestreo

Se recurrió al muestreo no probabilístico, asumiendo la misma cantidad poblacional como muestra.

Cabe recalcar que, tal como lo mencionó Hernández (2021) el muestreo no probabilístico se caracteriza por no requerir de tratamiento estadístico, ni generalización para determinar su cantidad muestral, razón por la que selecciona la cantidad en base al uso de un criterio subjetivo.

3.3.4. Unidad de análisis

Los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una IE de Villa María del Triunfo, 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Vásquez (2020) y Ramos, et al. (2020) mencionaron que mediante el uso de las técnicas, los investigadores logran recabar información relevante en base a un tema, tomando como base la percepción de los participantes.

Para efectos de la pesquisa presente, se recurrió al empleo de la encuesta, debido a que se ajusta de mejor manera a la realidad analizada.

Instrumentos

Se empleó el cuestionario de preguntas con estala de tipo Likert. Este se encuentra construido por un conjunto de interrogantes elaboradas de forma clara y sencilla acerca de una variable que se desea medir (Ramos, et al. 2020).

Al respecto Simiter (2021) mencionó que los cuestionarios se caracterizan por ser una especie de formularios, compuestos por preguntas, las cuales buscan responder un determinado problema. Dichos cuestionarios pueden ser administrados de dos formas: digitalmente, y físicamente, cualquier asea la modalidad de aplicación, cumplen la misma función.

Para efectos de la pesquisa presente, se trabajó con dos instrumentos, uno para medir el liderazgo transformacional desde la percepción de los docentes y administrativos, y otro instrumento para medir la calidad del servicio prestado (Ver anexo 4).

Las características que posee el instrumento que analiza la variable liderazgo transformacional se encuentra detallada en la ficha técnica que se muestra a continuación:

Tabla 1

Ficha técnica de la variable 1

Nombre:	Cuestionario para medir la percepción sobre el liderazgo transformacional
Autor:	Fernández Aguilar Osmar
Adaptado de:	Bass y Avolo (2006)
Ciudad:	Lima
Objetivo:	Conocer cuál es la percepción que tiene el personal docente y administrativo sobre la capacidad de liderazgo transformacional que poseen los directivos de la IE en estudio.
Muestra:	75 docentes y personal administrativo
Confiabilidad:	0.979 altamente confiable
Modalidad de aplicación:	Individual
Descripción:	Se empleará una escala de tipo Likert, siendo 1 el calificativo de menor puntuación, y 5 el calificativo de mayor puntuación.
Cantidad de ítems:	30 interrogantes
Tiempo de aplicación:	20 minutos

Las características que posee el instrumento que analiza la variable calidad de servicio se encuentra detallada en la ficha técnica que se muestra a continuación:

Tabla 2*Ficha técnica de la variable 2*

Nombre:	Cuestionario para medir la calidad del servicio
Autor:	Fernández Aguilar Osmar
Adaptado de:	Elaboración propia
Ciudad:	Lima
Objetivo:	Conocer cuál es la percepción que tiene el personal docente y administrativo sobre la calidad de servicio que se brinda en la IE en estudio.
Muestra:	75 docentes y personal administrativo
Confiabilidad:	0.966 altamente confiable
Modalidad de aplicación:	Individual
Descripción:	Se empleará una escala de tipo Likert, siendo 1 el calificativo de menor puntuación, y 5 el calificativo de mayor puntuación.
Cantidad de ítems:	25 interrogantes
Tiempo de aplicación:	20 minutos

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez

La pesquisa efectuó la medición de la validez mediante el estudio de cumplimiento de los criterios de claridad, objetividad, consistencia, intencionalidad, coherencia, y pertinencia. Para dicho estudio se solicitó la aprobación de tres expertos, logrando obtener como respuesta el derecho de aplicabilidad (Ver anexo 5).

Confiabilidad

Tiene como propósito conocer la consistencia de los ítems, lo que implica que, al aplicarse en diferentes tiempos, los resultados son los mismos (Kubai, 2019).

Para efectos del estudio presente, se analizó la fiabilidad a través del coeficiente de alfa de Cronbach, resultados que pueden apreciarse en la sección de anexos, los cuales alcanzaron coeficientes muy buenos, tal como es el caso del instrumento de liderazgo transformacional que obtuvo un coeficiente igual a 0.979 y el instrumento de calidad de servicio que obtuvo un coeficiente igual a 0.966, valores que se interpretan como altamente confiables (Ver anexo 6).

3.5. Procedimientos

Durante el desarrollo de presente estudio se tuvo que solicitar la aprobación de la IE para efectuar el proceso de encuestado dentro de su plantel. Una vez obtenido los permisos necesarios, se procedió a desarrollar la investigación, siendo requisito necesario, elaborar instrumentos que permitan recopilar la información relevante con referencia al tema. Una vez elaborados, estos instrumentos pasaron por un proceso de validación, con los cuales se procedió a aplicar, previo consentimiento del padre de familia.

Una vez aplicados los cuestionarios, se trasladó la información recaba a una base de datos, en donde se dio tratamiento al proceso estadístico mediante el programa SPSS v23, logrando con ello precisar las características de las variables, probar hipótesis, estimar conclusiones, para posteriormente, plantear sugerencias.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos serán analizados mediante una metodología cuantitativa, por tanto, los cuestionarios aplicados trasladarán sus respuestas a una base de datos para ser procesados estadísticamente mediante el programa SPSS v23, logrando obtener resultados descriptivos e inferenciales.

Resultados descriptivos

Al respecto Van (2019) explicó que este tipo de estadísticas se caracterizan por hacer uso de métodos que permiten caracterizar a la variable y sus dimensiones mediante el uso de procedimiento de recolección de datos cuantitativos. Por lo

general su representación se da de forma gráfica, en base a una tabla de frecuencias.

En este caso, los resultados descriptivos que se lograron obtener del proceso estadístico, dieron como respuesta tablas de frecuencias por valores porcentuales que reflejan la realidad de la variable y sus dimensiones, las cuales fueron mostradas mediante gráficos de barras simples.

Resultados inferenciales

El primer paso de este proceso fue el análisis de la normalidad, con el fin de poder determinar el estadístico que se empleará para comprobar las hipótesis, el cual se logrará saber mediante los resultados de la procedencia de datos, y con e ello, se dará inicio a la contratación de las hipótesis para culminar discutiendo sobre los resultados, planteando conclusiones, y formulando recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos

La pesquisa presente cumplió con todos los criterios establecidos por la universidad para su desarrollo de presente estudio, siendo uno de ellos, el respetar la propiedad intelectual de los autores, referenciando a cada uno de ellos conforme al esquema y normas APA establecido el guía de desarrollo de tesis. Así mismo se cumplió con los principios éticos de beneficencia, teniendo como único propósito contribuir en el desarrollo de la institución en estudio, sin incurrir en la mal eficiencia, puesto a que no se pretende causar daño alguno con esta investigación.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 3

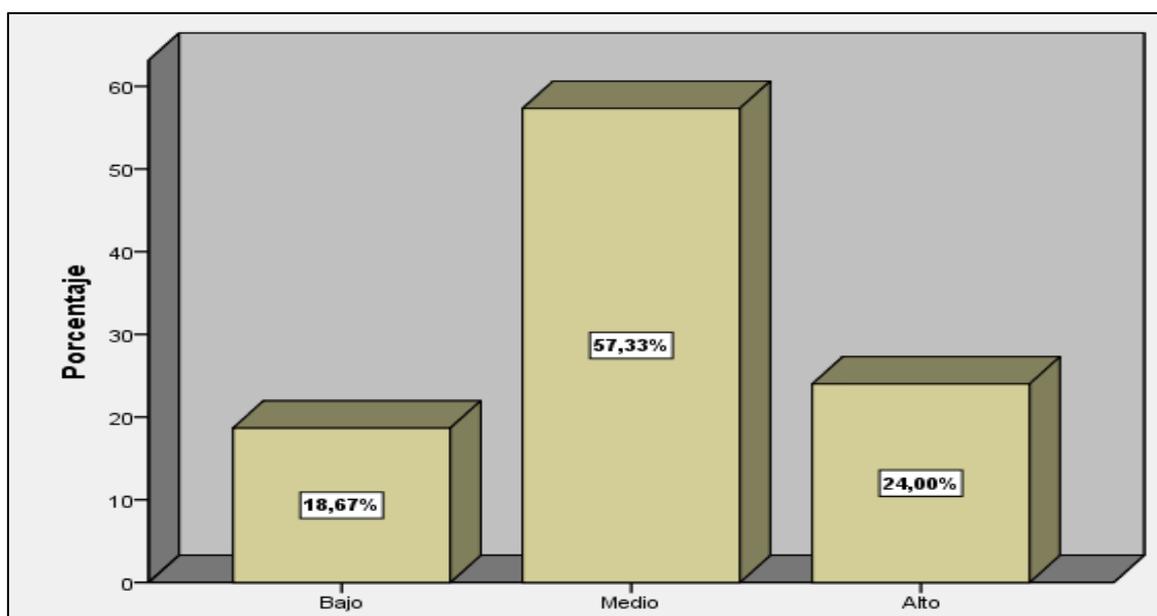
V1. Liderazgo transformacional

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	14	18,7
	Medio	43	57,3
	Alto	18	24,0
	Total	75	100,0

Nota: Base de datos

Figura 2

Liderazgo transformacional



Nota: Base de datos

Bajo la percepción del total de colaboradores que prestan sus servicios en una IE de Villa María del Triunfo, el 57.33% manifestó que la capacidad de liderazgo transformacional que posee el director se encuentra en un nivel medio, bajo la percepción del 18.67% se encuentra en un nivel bajo, y solo bajo el criterio del 24% su capacidad de liderazgo transformacional es alto. Resultados que evidencian las

posibles deficiencias que existen en sus dimensiones motivación inspiracional, influencia idealizada, estimulación intelectual, consideración individualizada y tolerancia psicológica.

Tabla 4

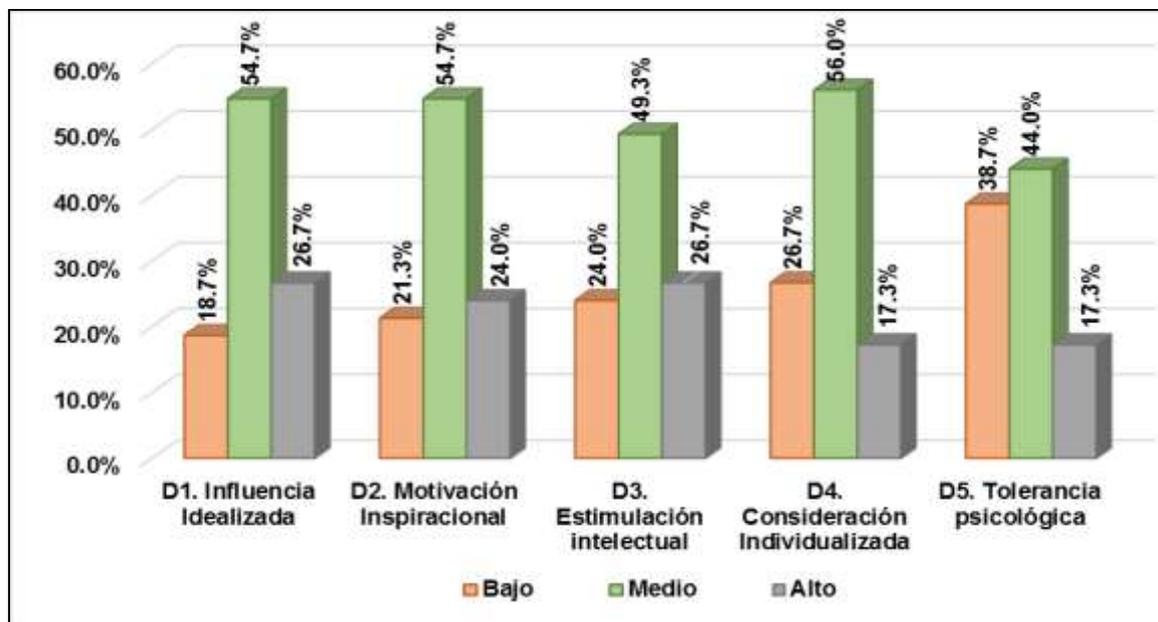
Dimensiones de Liderazgo transformacional

Nivel	Influencia Idealizada		Motivación Inspiracional		Estimulación intelectual		Consideración Individualizada		Tolerancia psicológica	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Bajo	14	18.70%	16	21.30%	18	24.00%	20	26.70%	29	38.70%
Medio	41	54.70%	41	54.70%	37	49.30%	42	56.00%	33	44.00%
Alto	20	26.70%	18	24.00%	20	26.70%	13	17.30%	13	17.30%
Total	75	100.0%	75	100.0%	75	100.0%	75	100.0%	75	100.0%

Nota: Base de datos

Figura 3

Dimensiones del Liderazgo transformacional



Nota: Base de datos

Bajo la percepción del total de colaboradores que prestan sus servicios en una IE de Villa María del Triunfo, las dimensiones que comprenden el liderazgo transformacional se encuentran en la siguiente situación:

En cuanto a la influencia idealizada, el 54.67% manifestó que el director la posee en un nivel medio, el 18.67% en un nivel bajo, y solo el 26.67% en un nivel alto. Resultados que evidencian posibles deficiencias en cuanto al manejo de una adecuada comunicación, integración, confianza, pertinencia e identidad.

En cuanto a la motivación inspiracional, el 54.67% manifestó que el director la posee en un nivel medio, el 21.33% en un nivel bajo, y solo el 24% en un nivel alto. Resultados que evidencian posibles deficiencias en cuanto a la motivación de logro, incentivos y buen trato, transmisión de la misión y visión institucional, optimismo, y estimulación para el trabajo en equipo.

En cuanto a la estimulación intelectual, el 49.33% manifestó que el director la posee en un nivel medio, el 24% en un nivel bajo, y solo el 26.67% en un nivel alto. Resultados que evidencian posibles deficiencias en cuanto a la generación de nuevas ideas, la reflexión, el pensamiento crítico, el desarrollo de propuestas innovadoras y habilidades intelectuales, y una falta de orientación.

En cuanto a la consideración individualizada, el 56% manifestó el director la posee en un nivel medio, el 26.67% en un nivel bajo, y solo bajo el 17.33% en un nivel alto. Resultados que evidencian la existencia de deficiencias en cuanto a la atención personalizada que brinda el director, la atención a las prioridades, necesidades e intereses de sus docentes y personal administrativo a cargo, la falta de capacitación, capacidad de escucha y comunicación entusiasta.

Finalmente, en cuanto a la tolerancia psicológica, el 44% manifestó que el director la posee en un nivel medio, el 38.67% en un nivel bajo, y solo el 17.33% en un nivel alto. Resultados que evidencian la existencia de deficiencias en cuanto a la capacidad empática, buen trato, creatividad, buen sentido de humor y la deliberación de ideas.

Tabla 5

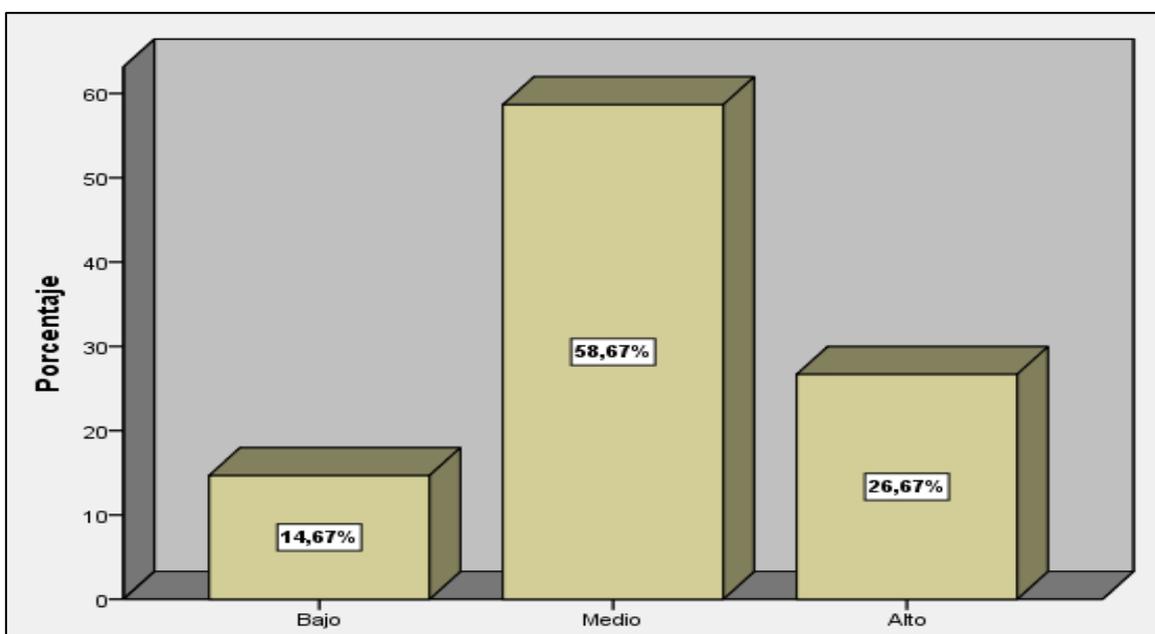
Calidad del servicio

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	11	14,7
	Medio	44	58,7
	Alto	20	26,7
	Total	75	100,0

Nota: Base de datos

Figura 4

Calidad del servicio

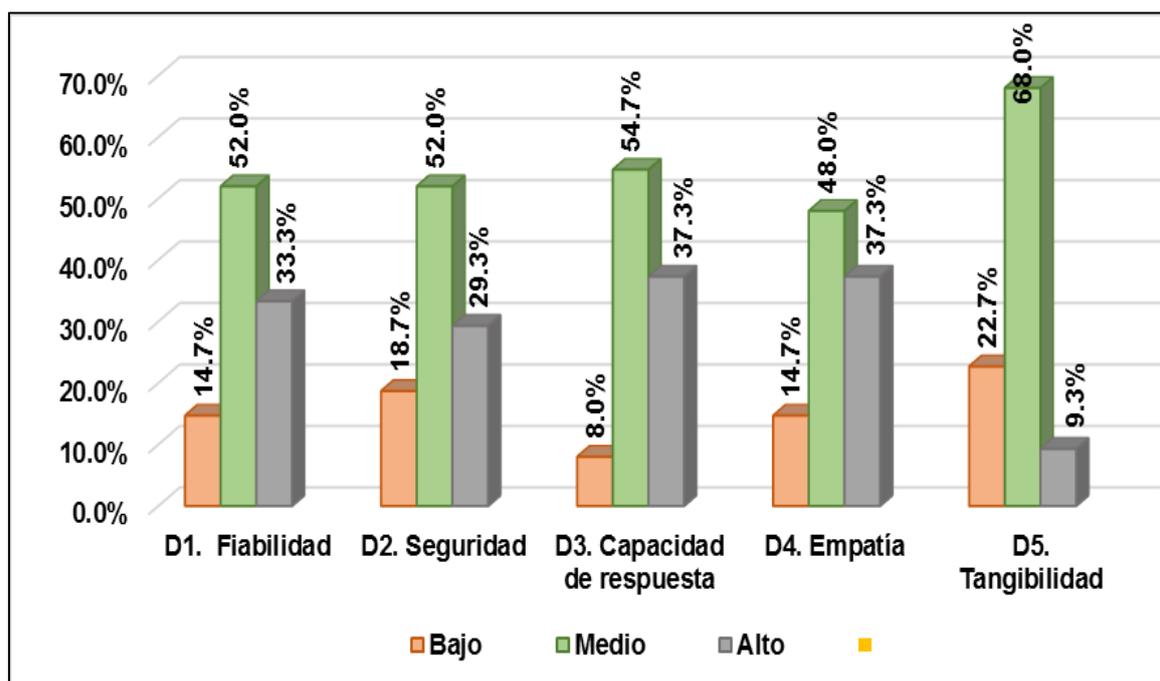


Nota: Base de datos

Bajo la percepción del total de colaboradores que prestan sus servicios en una IE de Villa María del Triunfo, el 58.67% manifestó que la calidad de servicio que se brinda en la IE es de nivel medio, bajo la percepción del 14.67% es de nivel bajo, y solo bajo el criterio del 26.67% es de nivel alto. Resultados que evidencian la existencia de deficiencias en cuanto a sus dimensiones de fiabilidad, seguridad, capacidad para brindar respuestas, empatía y tangibilidad.

Tabla 6*Dimensiones de la calidad del servicio*

Rango	D1. <i>Fiabilidad</i>		D2. <i>Seguridad</i>		D3. <i>Capacidad de respuesta</i>		D4. <i>Empatía</i>		D5. <i>Tangibilidad</i>	
Bajo	11	14.70%	14	18.70%	6	8.00%	11	14.70%	17	22.70%
Medio	39	52.00%	39	52.00%	41	54.70%	36	48.00%	51	68.00%
Alto	25	33.30%	22	29.30%	28	37.30%	28	37.30%	7	9.30%
Total	75	100.0%	75	100.0%	75	100.0%	75	100.0%	75	100.0%

Nota: Base de datos**Figura 5***Dimensiones de la calidad del servicio**Nota:* Base de datos

Bajo la percepción del total de colaboradores que prestan sus servicios en una IE de Villa María del Triunfo, las dimensiones que comprenden la calidad de servicio se encuentran en la siguiente situación:

En cuanto a la fiabilidad que brinda la IE, el 52% manifestó que se da en nivel medio, el 14.67% en nivel bajo, y solo el 33.33% en nivel alto. Resultados que evidencian la existencia de deficiencias en cuanto al cumplimiento de lo ofrecido, y en el tiempo prometido, así como en cuanto a la realización de las cosas bien hechas desde el primer momento.

En cuanto a la seguridad que brinda la IE, el 52% manifestó que se da nivel medio, el 18.67% en nivel bajo, y solo el 29.33% se da en nivel alto. Resultados que evidencian la existencia de deficiencias en cuanto al comportamiento confiable que muestran los miembros de plantel, la falta de amabilidad, y probablemente, la falta de conocimiento en el servicio, lo que provoca la inseguridad en los padres de familia.

En cuanto a la capacidad de respuesta que muestra la IE, el 54.67% manifestó que se da en nivel medio, el 8% en nivel bajo, y solo el 37.33% indicó que se da en nivel alto. Resultados que evidencian la existencia de deficiencias en cuanto a la comunicación de servicio, rapidez de atención, capacidad de ayuda, y disponibilidad para la atención, lo que provoca incomodidad por parte de los padres de familia y público en general.

En cuanto a la empatía que muestra la IE, el 48% manifestó que se da en nivel medio, el 14.67% en nivel bajo, y solo el 37.33% indicó que se da en nivel alto. Resultados que evidencian la existencia de deficiencias en cuanto a la capacidad para atender de forma individualizada, los horarios poco convenientes para la atención, y la comprensión de las necesidades.

Finalmente, en cuanto a la tangibilidad de la IE, el 22.7% precisó que es baja, el 68% precisó que es media y el 9.3% que es alta. Resultados que evidencian la existencia de deficiencias en cuanto al equipamiento de apariencia moderna que presenta la institución, siendo necesario el reforzamiento de las instalaciones, haciéndolas un poco más atractivas, implementando materiales modernos, buscando de tal modo, mejorar la imagen de la institución y de sus miembros.

Resultados inferenciales

Prueba de Normalidad

La presente pesquisa analizó su normalidad mediante el empleo del test de Kolmogorov-Smirnov, acudiendo a este estadístico por ser el indicado en cuanto a la cantidad de la muestra, siendo empleado solo cuando la cantidad muestral es mayor a 50 participantes.

Cabe recalcar que este test se rige bajo dos premisas:

H0: Los datos resultan de distribuciones normales

H1: Los datos no resultan de distribuciones normales

Tomando como regla que:

Si $p < 5\%$ se aprueba H1

Si $p > 5\%$ se aprueba H0

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo transformacional	,292	75	,000
Calidad del servicio	,308	75	,000

Nota: Base de datos

Tal como se aprecia en la tabla, los valores de p son inferiores al valor de 5%, razón por la cual, tomando como base la regla planteada, se acepta H1 que indica que los datos no proceden de distribuciones normales, encontrándonos frente a una muestra no paramétrica, y para este tipo de muestras se debe recurrir a las correlaciones de Spearman para el proceso de comprobación de hipótesis.

Contrastación de hipótesis

Reglas:

Si $p < \alpha$; se rechaza la H0

Si $p > \alpha$; se acepta la H0

Contrastación de hipótesis general

Ha. Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio prestado en una IE de Villa María del Triunfo, 2023.

Ho. No existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio prestado en una IE de Villa María del Triunfo, 2023.

Tabla 8

Contrastación de la hipótesis general

		Liderazgo transformacional	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,855**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	75	75
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,855**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	75	75

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

Los resultados expresados en la tabla muestran un $p=0.000 < 0.05$ y una correlación $\rho=0.855$ en un nivel alto, resultados que permiten afirmar que, si existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio prestado en una IE de Villa María del Triunfo, 2023, siendo el grado de asociación positivo alto.

Hipótesis específica 1

He1: Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la fiabilidad en una IE de Villa María del Triunfo, 2023.

Ho: No existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la fiabilidad en una IE de Villa María del Triunfo, 2023.

Tabla 9

Contrastación de la hipótesis específica 1

		Liderazgo transformacional	Fiabilidad
Rho de Spearman	Liderazgo transformacional		
	Coeficiente de correlación	1,000	,792**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	75	75
Rho de Spearman	Fiabilidad		
	Coeficiente de correlación	,792**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	75	75

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

Los resultados expresados en la tabla muestran un $p=0.000 < 0.05$ y una correlación $\rho=0.792$ en un nivel moderado, resultados que permiten afirmar que, si existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la fiabilidad en una IE de Villa María del Triunfo, 2023, siendo el grado de asociación positivo alto.

Hipótesis específica 2

He2: Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la capacidad de respuesta en una IE de Villa María del Triunfo, 2023.

Ho: No existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la capacidad de respuesta en una IE de Villa María del Triunfo, 2023.

Tabla 10

Contrastación de la hipótesis específica 2

		Liderazgo transformacional	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,658**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	75	75
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,658**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	75	75

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

Los resultados expresados en la tabla muestran un $p=0.000 < 0.05$ y una correlación $\rho=0.658$ en un nivel moderado, resultados que permiten afirmar que si existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la capacidad de respuesta en una IE de Villa María del Triunfo, 2023, siendo el grado de asociación positiva moderada.

Hipótesis específica 3

He3: Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la seguridad en una IE de Villa María del Triunfo, 2023.

Ho: No existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la seguridad en una IE de Villa María del Triunfo, 2023.

Tabla 11

Contrastación de la hipótesis específica 3

		Liderazgo transformacional	Seguridad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,764**
	Liderazgo transformacional		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	75	75
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,764**	1,000
	Seguridad		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	75	75

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

Los resultados expresados en la tabla muestran un $p=0.000 < 0.05$ y una correlación $\rho=0.764$ en un nivel moderado, resultados que permiten afirmar que, si existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la seguridad en una IE de Villa María del Triunfo, 2023, siendo el grado de asociación positivo alto.

Hipótesis específica 4

He4: Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la empatía en una IE de Villa María del Triunfo, 2023.

Ho: No existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la empatía en una IE de Villa María del Triunfo, 2023.

Tabla 12

Contrastación de la hipótesis específica 4

		Liderazgo transformacional	Empatía
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,728**
	Liderazgo transformacional		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	75	75
Empatía	Coeficiente de correlación	,728**	1,000
	Liderazgo transformacional		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	75	75

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

Los resultados expresados en la tabla muestran un $p=0.000 < 0.05$ y una correlación $\rho=0.728$ en un nivel moderado, resultados que permiten afirmar que si existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la empatía en una IE de Villa María del Triunfo, 2023, siendo el grado de asociación positivo alto.

Hipótesis específica 5

He5: Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la tangibilidad en una IE de Villa María del Triunfo, 2023.

Ho: No existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la tangibilidad en una IE de Villa María del Triunfo, 2023.

Tabla 13

Contrastación de la hipótesis específica 5

		Liderazgo transformacional	Tangibilidad
Liderazgo transformacional	Coeficiente de correlación	1,000	,619**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	75	75
Tangibilidad	Coeficiente de correlación	,619**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	75	75

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

Los resultados expresados en la tabla muestran un $p=0.000 < 0.05$ y una correlación $\rho=0.619$ en un nivel moderado, resultados que permiten afirmar que si existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la tangibilidad en una IE de Villa María del Triunfo, 2023, siendo el grado de asociación positivo moderado.

V. DISCUSIÓN

Tomando como base que la presente pesquisa se planteó Determinar la asociación existente entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio prestado en una IE de Villa María del Triunfo, durante el periodo 2023, y que fue necesario elaborar dos instrumentos para su medición, se procedió con el proceso de validación, cumplimiento con los criterios de claridad, objetividad, consistencia, intencionalidad, coherencia, y pertinencia. Luego de ello, se pasó por un proceso de medición de la confiabilidad, los cuales también dieron resultados favorables, alcanzando el instrumento de liderazgo transformacional un coeficiente igual a 0.979 y el instrumento de calidad de servicio un coeficiente de 0.966, valores que demostraron que los instrumentos se encontraban altamente confiables. Por tanto, habiendo basado por dichos procesos, y habiendo analizado la estadística detallada en el capítulo anterior, se procede a analizar los resultados.

En cuanto al objetivo principal de estudio, se logró encontrar que, bajo la percepción del 57.33% de los colaboradores que prestan sus servicios en una IE de Villa María del Triunfo, la capacidad de liderazgo transformacional que posee su personal directivo se encuentra en un nivel medio, siendo el 18.67% los que consideran que está en un nivel bajo, y solo bajo el criterio del 24% su capacidad de liderazgo transformacional es alto. Resultados que evidenciaron deficiencias en sus dimensiones influencia idealizada, motivación inspiracional, estimulación intelectual, consideración individualizada y tolerancia psicológica. Luego de analizar la calidad de servicio educativo, se logró comprobar que, bajo la percepción de los encuestados, el 58.67% manifestó que la calidad es medio, el 14.67% precisó que la calidad es baja, y solo el 26.67% afirmó que la calidad de servicio es alta, demostrando con ello las deficiencias en cuanto a sus dimensiones de fiabilidad, seguridad, capacidad para brindar respuestas, empatía y tangibilidad. Por tanto, se pudo comprobar que, si existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio prestado en una IE de Villa María del Triunfo, 2023, siendo el grado de asociación positivo alto ($p=0.00$ y $r=0.855$).

Resultados que permitieron coincidir con el estudio elaborado por Valdiviezo (2019) quien también encontró bajos resultados en cuanto a las variables, precisando que el 30.7% de los estudiantes, califica el liderazgo transformacional en la institución como inadecuado, no encontrando una motivación inspiradora, existiendo una estimulación intelectual y consideración individualizada inadecuada, y percibiendo que el líder no muestra carisma, siendo por esta razón que se encuentra el 29.5% insatisfecho con la calidad educativa, el 27.3% insatisfecho con la labor del docente, y el 22.7% con la enseñanza. En este sentido, el investigador también demostró que ambas variables si se encuentran asociadas en un nivel muy alto, ($r=929$ y un $p=0.000$), además evidenció que la IE atraviesa una crisis en cuanto a su gestión y liderazgo. Es por esta razón que concuerdo con lo indicado por el investigador al afirmar que se debe trabajar en el reforzamiento del liderazgo de los directivos, enfocándolos hacia un estilo transformacional, a fin de alcanzar mejores resultados en la calidad de los servicios.

Del mismo modo se coincide con Mondragón (2021) quien también encontró que el liderazgo transformacional si se asocia positivamente a la calidad de servicio ($p=0.000$, $r=0.956$). Por tanto, se concuerda con el investigador al afirmar lo siguiente: en la medida que el liderazgo transformacional mejora, la calidad de servicio también irá mejorando, reforzando con ello el espíritu y calidad corporativa.

Y se está de acuerdo con el aporte de Vásquez (2021) quien también demostró que el liderazgo transformacional si se asocia moderadamente a la calidad del servicio ($p=0.007$ y $r=0.546$), observando también que la calidad del servicio educativo se asocia a influencia idealizada del directivo ($p=0.000$ y $r=0.711$), la motivación inspiracional ($p=0.001$ y $r=0.444$), la estimulación intelectual ($p=0.003$ y $r=0.512$) y la consideración individualizada ($p=0.000$ y $r=0.512$). Por tanto, el aporte del investigador es relevante, pues menciona que la entidad debe seguir trabajando en el liderazgo transformacional de su personal directivo a fin de poder lograr cumplir con los objetivos institucionales.

Echevarría (2020) también encontró algo similar, pues demostró que el 59% de los docentes presenta solo rasgos de liderazgo transformacional, sin llegar al

nivel destacado. En cuanto a satisfacción laboral, el 47% de los docentes manifestó encontrarse medianamente satisfecho laborando en la institución, encontrándose el 28% medianamente satisfecho con los elementos tangibles, el 38% medianamente satisfecho con los beneficios laborales y su remuneración, el 38% medianamente satisfecho con las políticas administrativas y relaciones sociales, el 41% medianamente satisfecho con el desarrollo personal, el 47% medianamente satisfecho con el desarrollo de las tareas, y el 41% medianamente satisfecho con la correspondencia que se tiene con las autoridades educativas. Por ello, quedó demostrado que el liderazgo transformacional si se asocia a la satisfacción laboral ($p=0.000$, $r=0.907$). Por se recalca lo indicado por el investigador, quien precisó que los directores de las IIEE deben gestionar mejor las condiciones laborales, buscando mejorar en todo momento las estrategias que emplea para manejar sus capacidades de liderazgo, haciendo mayor énfasis en reforzar el tipo de liderazgo transformacional.

Finalmente se concuerda con lo encontrado por García (2019) quien tras su investigación comprobó que el 56.67% de los trabajadores presentan un moderado nivel de liderazgo transformacional, siendo solo el 30% los que logran el nivel de excelencia y en cuanto a la calidad del servicio educativo, el 63.33% lo calificó como regular, el 26.67% como óptimo, y el 10% como pésimo. Por tanto, el investigador comprobó que el liderazgo transformacional si muestra asociación a la calidad de servicio ($p = 0.000$, $r = 0.951$), resultados que guardan gran similitud al de nuestra investigación; ya que, al mejorar la capacidad de liderazgo transformacional, la calidad del servicio se torna más positiva.

En cuanto al primer objetivo se logró comprobar que, si existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la fiabilidad en una IE de Villa María del Triunfo, 2023, siendo el grado de asociación positivo alto ($p=0.00$ y $r=0.792$)

Resultados que permitieron coincidir con el estudio elaborado por Pupo, et al. (2021) quienes demostraron que el 75% de los encargados de la entidad cárnica de Cuba, aplican un liderazgo democrático, no obstante, el 95% manifestó que su

estilo si resulta efectivo para el logro de los objetivos, considerando el 95.8% que se debería trabajar en reforzar la formación técnica para alcanzar una mayor fiabilidad, no obstante, el 70.8% manifestó que se deberían trazar acciones que permitan el acercamiento con los subordinados. En este sentido, se coincide con el aporte del investigador quien indica que, con la intención de apoyar en la mejora de la implementación de un sistema de calidad, se deben desarrollar herramientas diagnósticas que permitan evaluar la efectividad con la que se da el liderazgo, además de implementar programas de formación para mejorar las competencias directivas, de tal forma que se orienten al logro de objetivos, haciendo el servicio se haga más fiable.

Del mismo modo se coincide con Mondragón (2021) quien también encontró que el liderazgo transformacional si se asocia positivamente a la fiabilidad ($p=0.000$, $r=0.984$). Por tanto, se concuerda con el investigador al afirmar lo siguiente: en la medida que el liderazgo transformacional mejora, la calidad de servicio en cuanto a la fiabilidad también irá mejorando, reforzando con ello su credibilidad, convirtiéndose en una entidad con valores éticos educativos.

Y también se concuerda con el aporte de Salinas y Velarde (2019) quienes encontraron que el liderazgo transformacional se asocia en un rango moderado a la satisfacción ($p=0.000$ y $r=0.532$), demostrando a su vez que se asocia moderadamente al clima laboral ($p=0.000$ y $r=0.547$). Por tanto, se recomienda que dirección ejerza su función reforzando el compromiso, capacidad de gestión y sus habilidades interpersonales a fin de mejorar la apreciación que se tiene en cuanto a la fiabilidad de la institución y su calidad de servicio.

Concerniente al segundo objetivo se demostró que, si existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la capacidad de respuesta en una IE de Villa María del Triunfo, 2023, siendo el grado de asociación positiva moderada ($p=0.00$ y $r=0.658$).

Resultados que permitieron coincidir con el estudio elaborado por Batista, et al., (2020) en República Dominicana, quien demostró que el 46% de los padres de

familia se encuentra medianamente satisfechos con la calidad del servicio educativo, siendo el 50% los que consideran que la relación que mantiene el docente con los estudiantes y padres de familia no es la esperada, es por esta razón que existe una deficiente capacidad de respuesta, generando ello la inconformidad de los estudiantes y padres. Por tanto, se concuerda con lo afirmado por el investigador al indicar que se deben aplicar mejores estrategias enfocadas en el liderazgo transformacional a fin de mejorar el desenvolvimiento del personal educativo.

Del mismo modo se coincide con Mondragón (2021) quien también encontró que el liderazgo transformacional si se asocia positivamente a la capacidad de respuesta ($p=0.000$, $r=0.643$). Por tanto, se concuerda con el investigador al afirmar lo siguiente: en la medida que el liderazgo transformacional mejora, la calidad de servicio en cuanto a la capacidad de respuesta también irá mejorando, reforzando con ello la comunicación en la entidad educativa.

En cuanto al tercer objetivo se demostró que, si existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la seguridad en una IE de Villa María del Triunfo, 2023, siendo el grado de asociación positivo alto ($p=0.00$ y $r=0.764$).

Resultados que permitieron coincidir con el estudio elaborado por Mondragón (2021) quien también encontró que el liderazgo transformacional si se asocia positivamente a la seguridad ($p =0.000$, $r=0.606$). Por tanto, se concuerda con el investigador al afirmar lo siguiente: en la medida que el liderazgo transformacional mejora, la calidad de servicio en cuanto a la seguridad también irá mejorando, reforzando con ello la confianza de los padres de familia.

Prosiguiendo con el cuarto objetivo se demostró que, si existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la empatía en una IE de Villa María del Triunfo, 2023, siendo el grado de asociación positivo alto ($p=0.000$ y $r=0.728$).

Resultados que permitieron coincidir con el estudio elaborado por Serrano, et al., (2022) quienes tras analizar el liderazgo transformacional en la gestión

educativa en una institución del Ecuador encontraron que el 9.52% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a las consideraciones del líder directivo, indicando el 4.76% que el líder no suele mostrar entusiasmo en su trabajo, y en cuanto al estímulo del trabajo en equipo, el 28.57% se encuentra sin respuesta al respecto, siendo el 14.29% los que consideran que el líder no suele mostrar confianza, ni carisma, razón por la cual el 28.57% considera que el líder no muestra empatía, tampoco fomenta valores, ni principios en la entidad, siendo el 34% los que están en total desacuerdo con la forma de comunicación, indicando que no es asertiva. Por tanto, se demuestra que el liderazgo transformacional si guarda asociación moderada con la gestión educativa ($p=0.00$), Por tanto, luego de haber observado el distanciamiento que existe entre el liderazgo de los directivos y los mandomédios, y frente a la falta de empatía se sugiere fortalecer las dimensiones del liderazgo transformacional buscando garantizar la calidad de servicio en la entidad.

Del mismo modo se coincide con Mondragón (2021) quien también encontró que el liderazgo transformacional si se asocia positivamente a la empatía ($p=0.000$, $r=0.974$). Por tanto, se concuerda con el investigador al afirmar lo siguiente: en la medida que el liderazgo transformacional mejora, la calidad de servicio en cuanto a la empatía también irá mejorando, reforzando con las relaciones sociales, incrementando la inclusión y fomentando una cultura de paz.

Finalmente, en lo que concierne al quinto y último objetivo se pudo comprobar que, si existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la tangibilidad en una IE de Villa María del Triunfo, 2023, siendo el grado de asociación positivo moderado ($p=0.000$ y $r=0.619$). Resultados que permitieron coincidir con el estudio elaborado por Mondragón (2021) quien también encontró que el liderazgo transformacional si se asocia positivamente a los elementos tangibles ($p=0.000$, $r=0.836$). Por tanto, se concuerda con el investigador al afirmar lo siguiente: en la medida que el liderazgo transformacional mejora, la calidad de servicio en cuanto a lo tangible también irá mejorando, reforzando con ello la infraestructura, e imagen corporativa.

Del mismo modo se coincidió con Valdiviezo (2019) quien también encontró insatisfacción en las condiciones físicas de la institución, precisando que se requiere de un líder completo, con visión clara, capaz de impulsar hacia la transformación de su institución, no solo en el ámbito académico, sino también en el ámbito estructural, buscando se cumplan con las condiciones necesarias para impartir el servicio educativo.

En esta misma línea, se concuerda con Salinas y Velarde (2019) quienes a pesar de analizar el liderazgo transformacional en relación al clima laboral, lograron demostrar que las condiciones laborales si se encuentran asociadas al clima, precisando que, cuando el líder es completo, busca la comodidad de sus colaboradores, no solo en lo organizacional, y social, sino también en cuanto a las condiciones físicas donde se desenvuelven, conllevándolos a laborar bajo un clima satisfactorio. No obstante, se discrepa con lo efectuado por Vásquez (2021) quien tras analizar el liderazgo transformacional encontró que si existe asociación con la calidad de servicio, sin embargo, no analiza la asociación que pueda existir con las dimensiones de esta, dejando de lado la apreciación de los padres en cuanto a los factores que indiquen en la calidad.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Se concluyó que, si existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio prestado en una IE de Villa María del Triunfo, 2023, esto como resultado de alcanzar un $p=0.000$ y una correlación $\rho=0.855$, valores que permiten afirmar una asociación positiva alta entre las variables investigadas.
- Segunda.** Se concluyó que, si existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la fiabilidad en una IE de Villa María del Triunfo, 2023, esto como resultado de alcanzar un $p=0.000$ y una correlación $\rho=0.792$, valores que permiten afirmar una asociación positiva alta entre la variable y la dimensión.
- Tercera.** Se concluyó que, si existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la capacidad de respuesta en una IE de Villa María del Triunfo, 2023, esto como resultado de alcanzar un $p=0.000$ y una correlación $\rho=0.658$, valores que permiten afirmar una asociación positiva moderada entre la variable y la dimensión.
- Cuarta.** Se concluyó que, si existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la seguridad en una IE de Villa María del Triunfo, 2023, esto como resultado de alcanzar un $p=0.000$ y una correlación $\rho=0.764$, valores que permiten afirmar una asociación positiva alta entre la variable y la dimensión.
- Quinta.** Los resultados expresados en la tabla muestran un $p=0.000$ y una correlación $\rho=0.728$, resultados que permiten afirmar que, si existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la empatía en una IE de Villa María del Triunfo, 2023, siendo el grado de asociación positiva alta entre la variable y la dimensión.

Sexta. Finalmente se concluyó que, si existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la tangibilidad en una IE de Villa María del Triunfo, 2023, esto como resultado de alcanzar un $p=0.000$ y una correlación $\rho=0.619$, valores que permiten afirmar una asociación positivo moderado.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Se sugiere a la UGEL del sector, efectuar capacitaciones constantes dirigidas al personal directivo de las instituciones educativas, a fin de poder reforzar sus conocimientos, impulsando el desarrollo de sus capacidades directivas mediante el fomento un liderazgo transformacional con enfoque integrado, buscando de esta manera mejorar la prestación de los servicios educativos.
- Segunda.** De mismo modo se recomienda al personal directivo y docentes en general, reforzar la fiabilidad del servicio educativo, a fin de dar solución oportuna a los diversos problemas que se susciten.
- Tercera.** También se sugiere al personal directivo, establecer horarios de atención a los padres de familia, así como también medios de comunicación para poder resolver las dudas y consultas de los padres y alumnos, buscado con ello alcanzar una capacidad de respuesta oportuna, evitando de tal manera el surgimiento de inconvenientes.
- Cuarta.** Se recomienda al director del plantel, elaborar un plan de mejora que permita reforzar la seguridad en la institución, logrando con ello, tener un mejor control de las actividades que se realizan, y sobre los sucesos que se dan a diario, logrado con ello brindar tranquilidad y confianza a los padres de familia, y cambiar la percepción que tienen frente a su institución y la calidad del servicio educativo que se brinda.
- Quinta.** Se sugiere al personal directivo de esta institución, asistir a taller que le permitan potencializar su capacidad empática, de tal modo que pueda reforzar sus actitudes hacia los demás, logrando demostrar carisma, y poniendo en práctica la capacidad de escucha. Del mismo modo, se sugiere desarrollar actividades vivenciales con su personal a cargo, a fin de crear vínculos de confianza entre ellos, logrando

fomentar la libertad de expresión, logrando comprender de esta manera las necesidades de su personal.

Sexta. Finalmente se sugiere al personal directivo, gestionar la tangibilidad de su institución, buscando equiparla con material didáctico actualizado, reforzando sus espacios, haciendo que las condiciones en las que se encuentran los estudiantes y docentes sean las adecuadas para desarrollar una educación de calidad.

REFERENCIAS

- Álvarez, O. (2021). *Gestión logística y su relación con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020*. (Tesis de licenciatura). Universidad de las Américas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1566/ALVAREZ%20SORIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ariste, C.; Yangali, J.; Guerrero, M.; Lozada, O.; Acuña, L.; y Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Ecuador: Departamento de investigación y posgrado de la Universidad Internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Batista, A.; López, J.; y Díaz, T. (2020). Liderazgo transformacional para mejorar la calidad educativa en el centro Santa María del proyecto esperanza. *UCE Ciencia, Revista de postgrado*, 9(1), 1-10. <http://uceciencia.edu.do/index.php/OJS/article/view/225/212>
- Bernal, C. (2021). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (4ta Edición). Colombia: Editorial Pearson.
- Bredfeldt, G. (2021). *Gran líder gran maestro. Una visión bíblica para liderazgo*. Editorial Patmos. https://www.google.com.pe/books/edition/Gran_l%C3%ADder_gran_maestro/oHpPEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Busetto, L.; Wolfgang, W.; y Christoph, G. (2020). How to use and assess qualitative research methods. *Neurological Research and Practice*. 2(14), 1-10 <https://neurolrespract.biomedcentral.com/articles/10.1186/s42466-02000059-z>
- Bustamante, M.; Zerda, E.; Obando, F.; y Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio. El modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13 (2), 1 – 15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>

- Chaudhuri, A. (2019). *Modern Survey Sampling*. CRC Press Taylor y Francis Group.
- Cuenca, R. (2022). *Procesos políticos y cambios educativos en américa latina: una cuestión estructural*. Instituto de Estudios Peruanos, IEP. https://repositorio.iep.org.pe/bitstream/handle/IEP/1225/Cuenca_Procesos-politicos-cambios-educativos-america-latina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, G., y Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *PODIUM*, (39), 19–36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Echerri, D., Santoyo, F., Rangel, M., & Saldaña, C. (2019). Efecto modulador del liderazgo transformacional en el estrés laboral y la efectividad escolar percibida por trabajadores de educación básica de Ciudad Guzmán, Jalisco. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 9(18), 845 - 867. <https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.477>
- Echevarría, E. (2020). *Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de Bambamarca, Provincia de Bolívar 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Trujillo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47948/Echevarria%20RE-SD.pdf?sequence=1>
- Ganga, F., Alarcón, N., y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- García, B. (2019). *Liderazgo transformacional y calidad educativa en el CEBA Augusto B. Leguía en el distrito de Puente Piedra 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36511/Garcia_MBI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gaytan, K. (2019). *Calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, Trujillo–2018*. [Tesis de maestría, Universidad

César Vallejo]. Trujillo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32729/Gaytan_rk.pdf?sequence=1

Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), e1442 http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tlng=es.

Hidalgo, Ó., y Villagra, C. (2023). Liderazgo pedagógico: una experiencia de colaboración y aprendizaje profesional de un centro escolar en contexto de la pandemia por COVID-19. *Revista Innovaciones Educativas*, 25(38), 169-184. <https://dx.doi.org/10.22458/ie.v25i38.4127>

Higueras, E., López, Á. L., y Nieves, S. (2020). *El pasado que no pasa. La Guerra Civil Española a los ochenta años de su finalización*. España: Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha. https://www.google.com.pe/books/edition/El_pasado_que_no_pasa_La_Guerra_Civil_Es/5bPkDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

Hilario, S. (2022). *Coaching de equipos*. Colombia: Ediciones de la U. https://www.google.com.pe/books/edition/Coaching_de_equipos/EPJ8EAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1

Instituto Peruano de Economía (2021). *Efectos del covid-19 en la educación*. <https://www.ipe.org.pe/portal/efectos-del-covid-19-en-la-educacion/>

Jebraeily, M. Rahimi, B. Zare, Z. and Lotfnezhad, H. (2019). *Using SERVQUAL Model to Assess Hospital Information System Service Quality*. *Hormozgan Medical Journal*. 23 (1), 1-6. <http://10.5812/hmj.86977>

Kubai, E. (2019). Reliability and Validity of Research Instruments. *UNICAF University* – *Zambia*. https://www.researchgate.net/publication/335827941_Reliability_and_Validity_of_Research_Instruments_Correspondence_to_kubaiedwinyahoom

- Lamka, D. (2020). *Las 5 virtudes del líder transformacional*. https://www.google.com.pe/books/edition/Las_5_virtudes_del_l%C3%ADder_transformacion/UlsGEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
- López, J. A., De la Garza, M. T., y Zavala, M. A. (2020). El liderazgo estratégico, la negociación y su influencia sobre la percepción del prestigio en pequeñas empresas. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 30(75), 57-70. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n75.83257>
- Malpartida, J. N., Tarmeño, L., y Olmos, D. (2021). *Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud*. *Alpha Centauri*, 2(1), 43–51. <https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/28/27>
- MINEDU (2021). Proyecto educativo nacional al 2021. *La educación que queremos para el Perú*. <http://www.minedu.gob.pe/DelInteres/xtras/PEN-2021.pdf>
- MINEDU (2023). *Aprendiendo en pandemia: una aproximación a las oportunidades y logros de aprendizaje en lectura y escritura de estudiantes de 2.º grado de primaria en el marco del Estudio Virtual de Aprendizajes 2021*. <https://umc.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2023/01/Aprendiendo-en-pandemia-una-aproximaci%C3%B3n-a-las-oportunidades-y-logros-de-aprendizaje-en-lectura-y-escritura-de-estudiantes-de-2do-grado-de-primaria-en-el-marco-del-EVA-2021-1.pdf>
- Mondragón, D. (2021). *Liderazgo transformacional y calidad del servicio en la institución educativa Joselito López Tirado, Saposoa – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto]. Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66153/Mondrag%C3%B3n_SD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Monge, F. (2021). *Empresa que obedece (ciegamente) no crece*. Innovacion editorial Laga. https://www.google.com.pe/books/edition/Empresa_que_obedece_ciegamente_no_crece/EqJGEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

- Pupo, B., Cruz, Y., y García, M. (2021). *Formación y mejora del liderazgo para perfeccionar el sistema de gestión de la calidad en empresa cubana*. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 8(2), 00033. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i2.2544>
- Ramos, J.; Del Águila, V.; Bazalar, A. (2020). *Estadística básica para los negocios*. Universidad de Lima, Fondo Editorial. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10771/Ramos_Estad%C3%ADstica_b%C3%A1sica_de_los_negocios.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, C. (2023). El liderazgo transformacional y su relación con el clima institucional de las guaguas centro del sector norte de Quito. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 7508-7525. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4982
- Salinas, W.; y Velarde, K. (2019). *Liderazgo transformacional, satisfacción y clima laboral en docentes de tres instituciones educativas de San Juan de Lurigancho, Lima 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57213/Salinas_CWG-Velarde_FKI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, M., y Delgado, J. (2020). Gestión Educativa en el desarrollo del aprendizaje en las Instituciones Educativas. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. 4(2), 1819-1825. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.196
- Sánchez, J.; y Rodríguez, A. (2019). *Liderazgo en la gestión de las organizaciones escolares: transiciones paradigmáticas de la gestión educativa*. Editorial Unimagdalena. https://www.google.com.pe/books/edition/Liderazgo_en_la_gesti%C3%B3n_de_los_organiza/ZW_KDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
- Serrano, K., Jaramillo, M., & Prieto, Y. (2022). El liderazgo transformacional y su incidencia en la gestión educativa de la escuela Héroes del Cenepa. 593

Digital Publisher CEIT, 7(1-1), 258-273.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2022.1-1.1008>

Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101.
<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Simiter, N. (2021). Basic tools for data collection. *MyE Training y Consultancy*.
<https://www.intrac.org/wpcms/wp-content/uploads/2017/01/Basic-tools-for-data-collection.pdf>

Soret, I.; y Obesso, M. (2020). *Gestión de la calidad*. ESIC Editorial.
https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad/aFvxDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

Terán, T., Gonzáles, J., Ramírez - López, R., y Palomino, G. (2021) Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

UNESCO (2020). Informe de seguimiento de la educación en el mundo, 2020, América Latina y el Caribe: *inclusión y educación: todos y todas sin excepción*.
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000374615>

Valdiviezo, S. (2019). *El liderazgo transformacional de los docentes y calidad educativa, de la Unidad Simón Bolívar de Puerto Bolívar- Ecuador, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú].
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11327>

Van, H. (2019). *Foundations of Descriptive and Inferential Statistics* (version 4).
https://www.researchgate.net/publication/235432508_Foundations_of_Descriptive_and_Inferential_Statistics_version_4

Vásquez, E. (2021). *Liderazgo Transformacional del directivo y la calidad del servicio educativo de docentes del nivel primario, Chimbote – 2021*. [Tesis de

maestría, Universidad César Vallejo, Chimbote].
<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

Vásquez, W. (2020). Metodología de la investigación. *Manual del estudiante*.
<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de la variable 1. Liderazgo transformacional

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala medición	de
<p>Sánchez y Rodríguez (2019) precisaron que el liderazgo transformacional en el ámbito pedagógico se basa en las acciones que tienen por intención desarrollar un ambiente laboral productivo y satisfactorio para los docentes, logrando así alcanzar los resultados de aprendizaje deseados. Para ello requiere del establecimiento de un propósito, en donde se tenga una visión compartida que sea transmitida con carisma, manteniendo una influencia idealizada, ateniendo en todo momento las consideraciones individuales, siendo capaz de poder brindar un estímulo emocional, motivándolos a potenciar sus capacidades.</p>	<p>Tomando como base lo mencionado por el autor, el liderazgo transformacional es medido operacionalmente mediante sus cuatro dimensiones: influencia idealizada, motivación inspiracional, estimulación emocional, y consideraciones individualizadas, elaborando para ello un cuestionario con escala de tipo Likert, en donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.</p>	Influencia Idealizada	Adecuada comunicación Integración Pertinencia e identidad Confianza	1-6	Ordinal Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5	
		Motivación Inspiracional	Motivación de logro Incentivo del buen trato Transmisión de visión y misión Optimismo Estimulación del trabajo en equipo	7-12		
		Estimulación intelectual	Generación de ideas nuevas Reflexión Desarrollo de propuestas innovadoras Proporción de orientación Desarrollo de habilidades intelectuales Pensamiento crítico	13-18		
		Consideración Individualizada	Atención personalizada Atención de intereses, prioridades y necesidades Capacitación Comunicación entusiasta Capacidad de escucha	19-24		
		Tolerancia psicológica	Empatía Buen sentido del humor Deliberación de ideas Buen trato Creatividad	25-30		

Anexo 02. Operacionalización de la variable 2. Calidad de servicio

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<p>Soret y De Obessi (2020) precisó que la naturaleza de la calidad de servicio se percibe como la relación compartida entre satisfacción y expectativa de un cliente. Por tanto, para medirla es necesario evaluar la fiabilidad en el servicio, la seguridad que se brinda, la capacidad para la atención de respuestas, la capacidad empática de quienes atienden y la apariencia de los elementos tangibles, siendo esto conocido como escala SERVQUAL.</p>	<p>Operacionalmente la calidad del servicio será medida a través de sus 5 componentes: (a) Tangibilidad, (b) Fiabilidad, (c) Capacidad de Respuesta, (d) Seguridad, y (e) Empatía, los cuales fueron tomados del modelo SERVQUAL, siendo evaluado mediante un cuestionario que presenta una escala de tipo Likert, en donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.</p>	Fiabilidad	<p>Cumplimiento de compromisos Solución oportuna Cumplimiento Desarrollo de competencias Actividades de mejora</p>	1-5	
		Capacidad de respuesta	<p>Comunicación de servicio Atención bajo horarios Rapidez de solución Empleados dispuestos a ayudar</p>	6-11	Ordinal Nunca=1
		Seguridad	<p>Disposición de atención Preocupación por los intereses del cliente Clientes seguros Amabilidad Conocimiento del servicio Comportamiento confiable</p>	12-15	Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4
		Empatía	<p>Comunicación asertiva Atención individualizada Preocupación por los estudiantes Comprensión de necesidad del cliente</p>	16-20	Siempre=5
		Tangibilidad	<p>Equipo de apariencia moderna Instalaciones atractivas Imagen de colaboradores Materiales atractivos</p>	21-25	

Anexo 3. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>General ¿Cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la calidad de servicio prestado en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023?</p> <p>Específicos Cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la fiabilidad en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la capacidad de respuesta en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la seguridad en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la empatía en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la tangibilidad en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023?</p>	<p>General Determinar cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la calidad de servicio prestado en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023</p> <p>Específicos Determinar cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la fiabilidad en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023</p> <p>Determinar cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la capacidad de respuesta en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023</p> <p>Determinar cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la seguridad en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023</p> <p>Determinar cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la empatía en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023; y finalmente</p> <p>Determinar cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la tangibilidad en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.</p>	<p>General Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio prestado en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023</p> <p>Específicos Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la fiabilidad en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023;</p> <p>Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la capacidad de respuesta en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023</p> <p>Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la seguridad en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023</p> <p>Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la empatía en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023;</p> <p>Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la tangibilidad en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.</p>	<p>Variable 1. Liderazgo transformacional</p>	Influencia Idealizada	Adecuada comunicación Integración Pertinencia e identidad Confianza	
				Motivación Inspiracional	Motivación de logro Incentivo del buen trato Transmisión de visión y misión Optimismo Estimulación del trabajo en equipo	
				Estimulación intelectual	Generación de ideas nuevas Reflexión Desarrollo de propuestas innovadoras Proporción de orientación Desarrollo de habilidades intelectuales Pensamiento crítico	
				Consideración Individualizada	Atención personalizada Atención de intereses, prioridades y necesidades Capacitación Comunicación entusiasta Capacidad de escucha	
				Tolerancia psicológica	Empatía Buen sentido del humor Deliberación de ideas Buen trato Creatividad	
				Fiabilidad	Cumplimiento de compromisos Solución oportuna Cumplimiento Desarrollo de competencias Actividades de mejora	
				Capacidad de respuesta	Comunicación de servicio Atención bajo horarios Rapidez de solución Empleados dispuestos a ayudar	
				Seguridad	Disposición de atención Preocupación por los intereses del cliente Clientes seguros Amabilidad Conocimiento del servicio Comportamiento confiable	
				Empatía	Comunicación asertiva Atención individualizada Preocupación por los estudiantes Comprensión de necesidad del cliente	
				Tangibilidad	Equipo de apariencia moderna Instalaciones atractivas Imagen de colaboradores Materiales atractivos	
						<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: correlacional – causal</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Diseño: no experimental</p> <p>Población: 75 colaboradores entre docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.</p> <p>Muestra: censal</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario de preguntas</p>

Anexo 4. Instrumentos

Cuestionario para medir el liderazgo transformacional

INSTRUCCIONES:

A continuación se detallan una serie de interrogantes asociadas a la medición de liderazgo transformacional, portando cada una de ellas, cinco opciones de respuesta. Por tanto, se le pide leer cuidadosamente los enunciados y marcar con un aspa (X) sólo una de las alternativas, la cual describa mejor su percepción sobre la variable en estudio. Cabe recalcar, que no existe respuesta buena ni mala, siendo de gran utilidad su apreciación al respecto.

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

N°	Influencia idealizada	1	2	3	4	5
1	Los directivos muestran tener una buena comunicación por el personal administrativo y la plana docente.	1	2	3	4	5
2	Los directivos comunican de forma regular las fortalezas y debilidades de la IE a fin de buscar mejorar al respecto.	1	2	3	4	5
3	Los directivos muestran preocupación por la integración de su personal docente, siendo vistos con respeto.	1	2	3	4	5
4	Los directivos contribuyen a desarrollar en mí un sentido de pertinencia e identidad con la IE.	1	2	3	4	5
5	Los directivos son dignos a ser percibidos como modelos de confianza.	1	2	3	4	5

6	Existe motivación por parte de los directivos hacia los demás en tener confianza en sí mismos.	1	2	3	4	5
N°	Motivación-Inspiración	1	2	3	4	5
7	Los directivos motivan al personal para tener éxito en las actividades planificadas.	1	2	3	4	5
8	Los directivos manifiestan al personal los beneficios de lograr las metas organizacionales, expresando confianza en que se alcanzaran.	1	2	3	4	5
9	Los directivos motivan al personal para tener un buen trato con los estudiantes y padres de familia.	1	2	3	4	5
10	Los directivos transmiten claramente la visión y misión de la institución.	1	2	3	4	5
11	Los directivos me involucran con entusiasmo y optimismo en la consecución de los objetivos o criterios que se deben seguir.	1	2	3	4	5
12	Los directivos se interesan por exaltar los objetivos en equipo y estimulan al personal docente cuando realizan un trabajo eficiente.	1	2	3	4	5
N°	Estimulación Intelectual	1	2	3	4	5
13	Los directivos siempre se están dispuestos a atender a los estudiantes, a solucionar problemas y a generar ideas nuevas.	1	2	3	4	5
14	Los directivos dan razones para reflexionar en cómo se puede mejorar el trabajo de la institución educativa.	1	2	3	4	5
15	Los directivos estimulan al personal docente y administrativo a desarrollar propuestas innovadoras y creativas en su trabajo diario.	1	2	3	4	5

16	Los directivos proporcionan nuevas orientaciones ante situaciones problemáticas para mejorar el trabajo en la Institución Educativa.	1	2	3	4	5
17	Los directivos estimulan a mejorar mis capacidades y habilidades intelectuales, para obtener resultados positivos en mis funciones.	1	2	3	4	5
18	Los directivos le estimulan a involucrarse en desarrollar sus habilidades en proyectos innovadores para desarrollar el pensamiento crítico de los estudiantes.	1	2	3	4	5
N°	Consideración individualizada	1	2	3	4	5
19	Los directivos prestan atención personalizada a los asuntos particulares de los docentes de forma oportuna.	1	2	3	4	5
20	Los directivos toman en cuenta los intereses, prioridades y necesidades de las personas por encima de las cuestiones organizativas o legales.	1	2	3	4	5
21	Los directivos le facilitan hacer las cosas con voluntad, hacer más de lo que tenía previsto en el trabajo a realizar.	1	2	3	4	5
22	Los directivos le facilitan en capacitarse para llevar a cabo importantes cambios en tu trabajo.	1	2	3	4	5
23	Los directivos le comunican con entusiasmo sobre las metas a lograr.	1	2	3	4	5
24	Los directivos escuchan atentamente sus intereses y le apoyan en sus acciones e ideas.	1	2	3	4	5
N°	Tolerancia psicológica	1	2	3	4	5
25	Los directivos se muestran empáticos frente a los problemas particulares del personal.	1	2	3	4	5
26	Los directivos emplean el sentido del humor para dar solución a los conflictos que puedan surgir en la IE.	1	2	3	4	5



27	Los directivos toleran ciertos defectos y errores de lo demás.	1	2	3	4	5
28	Los directivos discuten de forma abierta con los profesores sobre temas controversiales, buscando mantener el bienestar general de la IE.	1	2	3	4	5
29	Los directivos le dan un trato adecuado a los problemas que crean incertidumbre, sugiriendo nuevas formas de trabajo.	1	2	3	4	5
30	Los directivos trabajan con creatividad planteando diversas alternativas coherentes para dar solución a los problemas en beneficio de la IE.	1	2	3	4	5

Cuestionario para medir la calidad del servicio

INSTRUCCIONES:

A continuación se detallan una serie de interrogantes asociadas a la calidad del servicio, portando cada una de ellas, cinco opciones de respuesta. Por tanto, se le pide leer cuidadosamente los enunciados y marcar con un aspa (X) sólo una de las alternativas, la cual describa mejor su percepción sobre la variable en estudio. Cabe recalcar, que no existe respuesta buena ni mala, siendo de gran utilidad su apreciación al respecto.

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

N°	Fiabilidad	1	2	3	4	5
01	Los directivos cumplen con los compromisos pactados con los padres de familia, estudiantes, docentes y comunidad educativa.	1	2	3	4	5
02	Cuando un estudiante presenta problemas, la institución muestra un sincero interés por solucionarlo a la brevedad posible.	1	2	3	4	5
03	Se cumple con la programación curricular anual y calendarización del año escolar.	1	2	3	4	5
04	Los directivos y la institución brindan un servicio de formación integral que promueva el desarrollo de competencia en los estudiantes.	1	2	3	4	5
05	La institución educativa realiza actividades que promuevan la mejora de los aprendizajes.	1	2	3	4	5



N°	Seguridad	1	2	3	4	5
06	Los directivos, docentes y administrativos se encuentran siempre dispuestos a atender a los estudiantes.	1	2	3	4	5
07	El director se encuentra siempre dispuesto a atender a los padres de familia y docentes.	1	2	3	4	5
08	El director se preocupa por los intereses de los usuarios.	1	2	3	4	5
09	El director y la plana docente demuestran ser competentes académicamente.	1	2	3	4	5
10	El director muestra conocimiento en la gestión que realiza.	1	2	3	4	5
11	Las actitudes que muestra del director le inspira confianza y seguridad.	1	2	3	4	5
N°	Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
11	El director y personal docente cumple con el compromiso por la mejora de los aprendizajes.	1	2	3	4	5
12	El director atiende a los padres de familia en los horarios establecidos.	1	2	3	4	5
13	Los docentes atienden a los padres de familia en los horarios fijados.	1	2	3	4	5
14	La capacidad de respuesta de la IE es la adecuada.	1	2	3	4	5
15	Los colaboradores de la I.E. absuelven sus dudas en el momento oportuno.	1	2	3	4	5
N°	Empatía	1	2	3	4	5
16	El director se comunica asertivamente con los docentes y padres de familia.	1	2	3	4	5
17	El director fomenta la apertura a la escuela y al dialogo entre los miembros de la comunidad educativa.	1	2	3	4	5



18	El director muestra amabilidad con los estudiantes.	1	2	3	4	5
19	Los docentes ofrecen una enseñanza individualizada a los estudiantes que lo requieran.	1	2	3	4	5
20	Los docentes atienden amablemente a los padres de familia.	1	2	3	4	5
N°	Tangibilidad	1	2	3	4	5
21	La institución cuenta con materiales didácticos suficientes y en buen estado.	1	2	3	4	5
22	La institución cuenta con implementos para educación física en buen estado.	1	2	3	4	5
23	Los equipos tecnológicos de la IE son los suficientes.	1	2	3	4	5
24	La presentación personal de los directivos y administrativos es adecuada.	1	2	3	4	5
25	La institución cuenta con una infraestructura adecuada.	1	2	3	4	5

Anexo 5. Validez del instrumento

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez Ud. ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que mide El liderazgo transformacional, que forma parte del proyecto titulado: Liderazgo transformacional y calidad de servicio prestado en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de la Investigación Científica	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)	Docente de metodología de la investigación, construcción de instrumentos.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.



3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir el liderazgo transformacional
Autor	Fernández Aguilar Osmar
Procedencia	Lima
Administración	Directa
Tiempo de aplicación	20 minutos
Ámbito de aplicación	Los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.
Significación	El cuestionario consta de 30 premisas, basadas en las 5 dimensiones que conforman el liderazgo transformacional, las cuales podrán ser respondidas en base a una escala de tipo Likert, contando con 5 opciones de respuesta, siendo 1 el rango de menor calificativo y 5 el rango más alto.



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Sub-escala	Definición
Variable 1. Liderazgo transformacional Escala Ordinal tipo Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	Influencia idealizada	Sánchez y Rodríguez (2019) explicaron que esta consiste en tener la capacidad de influir en los miembros a cumplir con la misión, haciendo que se sientan identificados con el logro de los objetivos.
	Motivación inspiracional	Sánchez y Rodríguez (2019) mencionaron que esta se encarga de transmitir competencias nuevas a su personal a cargo, contagiándoles su entusiasmo, y permitiéndoles tener una percepción futura y positiva, logrando con ello, compartir sus objetivos, manteniendo el optimismo, y formando en ellos una visión clara de las cosas, orientándolos siempre al cumplimiento de objetivos.
	Estimulación emocional	Sánchez y Rodríguez (2019) precisaron que todo líder debe hacer que el personal a su cargo debe transmitir su carisma, siendo capaz de estimular el entusiasmo, e inspirar la confianza de sus miembros para que se identifiquen con la organización, interiorizando dentro de ellos, el logro de los objetivos.
	Consideración individualizada	Sánchez y Rodríguez (2019) precisaron que esta hacer referencia a la atención que se le debe brindar a las diferencias personales en el área, y a las diversas necesidades de sus miembros.
	Tolerancia psicológica	Sánchez y Rodríguez (2019) precisaron que todo líder transformacional debe emplear el sentido del humor para solucionar situaciones conflictivas que se le presenta en sus quehaceres diarios, brindando acompañamiento en todo momento, y de ser necesario, buscando la manera de negociar o concilia entre ambas partes, a fin de llevar a un acuerdo, logrando resolver los inconveniente mediante la capacidad de manejo de situaciones tensas o difíciles.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario que mide el liderazgo transformacional elaborado por Fernández Aguilar Osmar, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



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

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

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

Dimensiones del instrumento:**Primera dimensión:** Influencia Idealizada**Objetivos de la Dimensión:** Conocer el nivel de influencia idealizada que presentan los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adecuada comunicación	Los directivos muestran tener una buena comunicación por el personal administrativo y la plana docente.	4	4	4	
	Los directivos comunican de forma regular las fortalezas y debilidades de la IE a fin de buscar mejorar al respecto.	4	4	4	
Integración	Los directivos muestran preocupación por la integración de su personal docente, siendo vistos con respeto.	4	4	4	
Pertinencia e identidad	Los directivos contribuyen a desarrollar en mí un sentido de pertinencia e identidad con la IE.	4	4	4	
Confianza	Los directivos son dignos a ser percibidos como modelos de confianza.	4	4	4	
	Existe motivación por parte de los directivos hacia los demás en tener confianza en sí mismos.	4	4	4	

Segunda dimensión: Motivación Inspiracional

Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel de motivación inspiracional que presentan los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación de logro	Los directivos motivan al personal para tener éxito en las actividades planificadas.	4	4	4	
	Los directivos manifiestan al personal los beneficios de lograr las metas organizacionales, expresando confianza en que se alcanzaran.	4	4	4	
Incentivo del buen trato	Los directivos motivan al personal para tener un buen trato con los estudiantes y padres de familia.	4	4	4	
Transmisión de visión y misión	Los directivos transmiten claramente la visión y misión de la institución.	4	4	4	
Optimismo	Los directivos me involucran con entusiasmo y optimismo en la consecución de los objetivos o criterios que se deben seguir.	4	4	4	
Estimulación del trabajo en equipo	Los directivos se interesan por exaltar los objetivos en equipo y estimulan al personal docente cuando realizan un trabajo eficiente.	4	4	4	

Tercera dimensión: Estimulación intelectual

Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel de estimulación intelectual que presentan los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Generación de ideas nuevas	Los directivos siempre se están dispuestos a atender a los estudiantes, a solucionar problemas y a generar ideas nuevas.	4	4	4	
Reflexión	Los directivos dan razones para reflexionar en cómo se puede mejorar el trabajo de la institución educativa.	4	4	4	
Desarrollo de propuestas innovadoras	Los directivos estimulan al personal docente y administrativo a desarrollar propuestas innovadoras y creativas en su trabajo diario.	4	4	4	
Proporción de orientación	Los directivos proporcionan nuevas orientaciones ante situaciones problemáticas para mejorar el trabajo en la Institución Educativa.	4	4	4	
Desarrollo de habilidades intelectuales	Los directivos estimulan a mejorar mis capacidades y habilidades intelectuales, para obtener resultados positivos en mis funciones.	4	4	4	
Pensamiento crítico	Los directivos le estimulan a involucrarse en desarrollar sus habilidades en proyectos innovadores para desarrollar el pensamiento crítico de los estudiantes.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Consideración Individualizada

Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel de consideración Individualizada que presentan los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	Los directivos prestan atención personalizada a los asuntos particulares de los docentes de forma oportuna.	4	4	4	
Atención de intereses, prioridades y necesidades	Los directivos toman en cuenta los intereses, prioridades y necesidades de las personas por encima de las cuestiones organizativas o legales.	4	4	4	
	Los directivos le facilitan hacer las cosas con voluntad, hacer más de lo que tenía previsto en el trabajo a realizar.	4	4	4	
Capacitación	Los directivos le facilitan en capacitarse para llevar a cabo importantes cambios en tu trabajo.	4	4	4	
Comunicación entusiasta	Los directivos le comunican con entusiasmo sobre las metas a lograr.	4	4	4	
Capacidad de escucha	Los directivos escuchan atentamente sus intereses y le apoyan en sus acciones e ideas.	4	4	4	

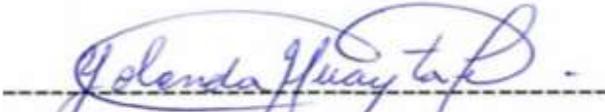
Quinta dimensión: Tolerancia psicológica

Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel de tolerancia psicológica que presentan los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	Los directivos se muestran empáticos frente a los problemas particulares del personal.	4	4	4	
Buen sentido del humor	Los directivos emplean el sentido del humor para dar solución a los conflictos que puedan surgir en la IE.	4	4	4	
	Los directivos toleran ciertos defectos y errores de lo demás.	4	4	4	
Deliberación de ideas	Los directivos discuten de forma abierta con los profesores sobre temas controversiales, buscando mantener el bienestar general de la IE.	4	4	4	
Buen trato	Los directivos le dan un trato adecuado a los problemas que crean incertidumbre, sugiriendo nuevas formas de trabajo.	4	4	4	



Creatividad	Los directivos trabajan con creatividad planteando diversas alternativas coherentes para dar solución a los problemas en beneficio de la IE.	4	4	4	
--------------------	--	---	---	---	--


Firma del Experto Informante.

Dra. Yolanda Josefina, Huayta Franco

N° DNI: 09333287
RENACYT: [P0128932](#)

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez Ud. ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que mide La calidad de servicio, que forma parte del proyecto titulado: Liderazgo transformacional y calidad de servicio prestado en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de la Investigación Científica	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)	Docente de metodología de la investigación, construcción de instrumentos.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.



3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la calidad del servicio
Autor	Fernández Aguilar Osmar
Procedencia	Lima
Administración	Directa
Tiempo de aplicación	20 minutos
Ámbito de aplicación	Los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.
Significación	El cuestionario consta de 25 premisas, basadas en las 5 dimensiones que conforman la calidad del servicio, las cuales podrán ser respondidos en base a una escala de tipo Likert, contando con 5 opciones de respuesta, siendo 1 el rango de menor calificativo y 5 el rango más alto.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Sub-escala	Definición
Variable 2. Calidad del servicio Escala Ordinal tipo Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	Empatía	Esta suele mostrar interés y prestar atención de forma individualizada a sus clientes, siendo sus principales atributos, el desenvolverse bajo horarios laborales que realmente le conviene al cliente, contando con el talento humano capaz de ofrecer una atención personalizada, mostrando preocupación por el cliente, y buscando siempre comprender sus necesidades (Soret y De Obessi, 2020).
	Fiabilidad	Sus principales atributos son que por lo general, esta suele mostrar la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, mostrando su sincero interés por tratar de dar solución a los problemas, tratando siempre de ejecutar bien el servicio desde la primera oportunidad, buscando siempre cumplir con las fechas de entrega y procurando en lo posible de no cometer errores (Soret y De Obessi, 2020).
	Seguridad	Sus principales atributos son que los trabajadores suelen mostrar un comportamiento confiable, mostrando su atención y habilidad para inspirar credibilidad, siendo siempre amables con el cliente, y mostrando en todo momento que son conocedores de su campo (Soret y De Obessi, 2020).
	Capacidad de respuesta	Sus principales atributos fueron se encuentran dispuestos a apoyar a los usuarios, prestándoles un servicio en el tiempo oportuno, haciendo las entrega conforme a lo acordado. Algo que mucho valoran los usuarios es que siempre se encuentran dispuestos a poder efectuar el trabajo (Soret y De Obessi, 2020).
	Elementos tangibles	Silva, et al., (2020) mencionaron que esta dimensión está representada por los elementos relacionados con la apariencia de los empleados y de la empresa. Su principal característica es que los equipos que se muestren deben tener una apariencia moderna, contando siempre con instalaciones que de forma visual, suelen ser atractivas, mostrándose el personal siempre impecable, y empleando materiales que por lo general son atractivos y novedosos (Soret y De Obessi, 2020).



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario que mide la calidad de servicio elaborado por Fernández Aguilar Osmar, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



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

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

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

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de fiabilidad que presentan los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Cumplimiento de compromisos	Los directivos cumplen con los compromisos pactados con los padres de familia, estudiantes, docentes y comunidad educativa.	4	4	4	
Solución oportuna	Cuando un estudiante presenta problemas, la institución muestra un sincero interés por solucionarlo a la brevedad posible.	4	4	4	
Cumplimiento	Se cumple con la programación curricular anual y calendarización del año escolar.	4	4	4	
Desarrollo de competencias	Los directivos y la institución brindan un servicio de formación integral que promueva el desarrollo de competencia en los estudiantes.	4	4	4	
Actividades de mejora	La institución educativa realiza actividades que promuevan la mejora de los aprendizajes.	4	4	4	

Segunda dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de seguridad que transmiten los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Disposición de atención	Los directivos, docentes y administrativos se encuentran siempre dispuestos a atender a los estudiantes.	4	4	4	
Amabilidad	El director se encuentra siempre dispuesto a atender a los padres defamilia y docentes.	4	4	4	
Preocupación por los intereses del cliente	El director se preocupa por los intereses de los usuarios.	4	4	4	
Clientes seguros	El director y la plana docente demuestran ser competentes académicamente.	4	4	4	
Conocimiento del servicio	El director muestra conocimiento en la gestión que realiza.	4	4	4	
Comportamiento confiable	Las actitudes que muestra del director le inspira confianza y seguridad.	4	4	4	



Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de capacidad de respuesta que muestran los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Comunicación de servicio	El director y personal docente cumple con el compromiso por la mejora de los aprendizajes.	4	4	4	
Atención bajo horarios	El director atiende a los padres de familia en los horarios establecidos.	4	4	4	
	Los docentes atienden a los padres de familia en los horarios fijados.	4	4	4	
Rapidez de solución	La capacidad de respuesta de la IE es la adecuada.	4	4	4	
Empleados dispuestos a ayudar	Los colaboradores de la I.E. absuelven sus dudas en el momento oportuno.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de empatía que muestran los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Comunicación asertiva	El director se comunica asertivamente con los docentes y padres de familia.	4	4	4	
	El director fomenta la apertura a la escuela y al diálogo entre los miembros de la comunidad educativa.	4	4	4	
Preocupación por los estudiantes	El director muestra amabilidad con los estudiantes.	4	4	4	
Atención individualizada	Los docentes ofrecen una enseñanza individualizada a los estudiantes que lo requieran.	4	4	4	
Comprensión de necesidad del cliente	Los docentes atienden amablemente a los padres de familia.	4	4	4	

Quinta dimensión: Tangibilidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de tangibilidad que presenta la Institución Educativa en estudio, ubicada en Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Materiales atractivos	La institución cuenta con materiales didácticos suficientes y en buen estado.	4	4	4	
Equipo de apariencia moderna	La institución cuenta con implementos para educación física en buen estado.	4	4	4	
	Los equipos tecnológicos de la IE son los suficientes.	4	4	4	
Imagen de colaboradores	La presentación personal de los directivos y administrativos es adecuada.	4	4	4	
Instalaciones atractivas	La institución cuenta con una infraestructura adecuada.	4	4	4	



Firma del Experto Informante.

Dra. Yolanda Josefina, Huayta Franco
 N° DNI: 09333287
 RENACYT: [P0128932](#)

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez Ud. ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que mide El liderazgo transformacional, que forma parte del proyecto titulado: Liderazgo transformacional y calidad de servicio prestado en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Darién Barramedo Rodríguez Galán	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Educativa (X)	Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de la Investigación Científica	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)	Docente de metodología de la investigación, construcción de instrumentos.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.



3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir el liderazgo transformacional
Autor	Fernández Aguilar Osmar
Procedencia	Lima
Administración	Directa
Tiempo de aplicación	20 minutos
Ámbito de aplicación	Los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.
Significación	El cuestionario consta de 30 premisas, basadas en las 5 dimensiones que conforman el liderazgo transformacional, las cuales podrán ser respondidas en base a una escala de tipo Likert, contando con 5 opciones de respuesta, siendo 1 el rango de menor calificativo y 5 el rango más alto.



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Sub-escala	Definición
<p>Variable 1. Liderazgo transformacional</p> <p>Escala Ordinal tipo Likert</p> <p>1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre</p>	Influencia idealizada	Sánchez y Rodríguez (2019) explicaron que esta consiste en tener la capacidad de influir en los miembros a cumplir con la misión, haciendo que se sientan identificados con el logro de los objetivos.
	Motivación inspiracional	Sánchez y Rodríguez (2019) mencionaron que esta se encarga de transmitir competencias nuevas a su personal a cargo, contagiándoles su entusiasmo, y permitiéndoles tener una percepción futura y positiva, logrando con ello, compartir sus objetivos, manteniendo el optimismo, y formando en ellos una visión clara de las cosas, orientándolos siempre al cumplimiento de objetivos.
	Estimulación emocional	Sánchez y Rodríguez (2019) precisaron que todo líder debe hacer que el personal a su cargo debe transmitir su carisma, siendo capaz de estimular el entusiasmo, e inspirar la confianza de sus miembros para que se identifiquen con la organización, interiorizando dentro de ellos, el logro de los objetivos.
	Consideración individualizada	Sánchez y Rodríguez (2019) precisaron que esta hacer referencia a la atención que se le debe brindar a las diferencias personales en el área, y a las diversas necesidades de sus miembros.
	Tolerancia psicológica	Sánchez y Rodríguez (2019) precisaron que todo líder transformacional debe emplear el sentido del humor para solucionar situaciones conflictivas que se le presenta en sus quehaceres diarios, brindando acompañamiento en todo momento, y de ser necesario, buscando la manera de negociar o concilia entre ambas partes, a fin de llevar a un acuerdo, logrando resolver los inconveniente mediante la capacidad de manejo de situaciones tensas o difíciles.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario que mide el liderazgo transformacional elaborado por Fernández Aguilar Osmar, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



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

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

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

Dimensiones del instrumento:**Primera dimensión:** Influencia Idealizada**Objetivos de la Dimensión:** Conocer el nivel de influencia idealizada que presentan los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adecuada comunicación	Los directivos muestran tener una buena comunicación por el personal administrativo y la plana docente.	4	4	4	
	Los directivos comunican de forma regular las fortalezas y debilidades de la IE a fin de buscar mejorar al respecto.	4	4	4	
Integración	Los directivos muestran preocupación por la integración de su personal docente, siendo vistos con respeto.	4	4	4	
Pertinencia e identidad	Los directivos contribuyen a desarrollar en mí un sentido de pertinencia e identidad con la IE.	4	4	4	
Confianza	Los directivos son dignos a ser percibidos como modelos de confianza.	4	4	4	
	Existe motivación por parte de los directivos hacia los demás en tener confianza en sí mismos.	4	4	4	

Segunda dimensión: Motivación Inspiracional

Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel de motivación inspiracional que presentan los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación de logro	Los directivos motivan al personal para tener éxito en las actividades planificadas.	4	4	4	
	Los directivos manifiestan al personal los beneficios de lograr las metas organizacionales, expresando confianza en que se alcanzaran.	4	4	4	
Incentivo del buen trato	Los directivos motivan al personal para tener un buen trato con los estudiantes y padres de familia.	4	4	4	
Transmisión de visión y misión	Los directivos transmiten claramente la visión y misión de la institución.	4	4	4	
Optimismo	Los directivos me involucran con entusiasmo y optimismo en la consecución de los objetivos o criterios que se deben seguir.	4	4	4	
Estimulación del trabajo en equipo	Los directivos se interesan por exaltar los objetivos en equipo y estimulan al personal docente cuando realizan un trabajo eficiente.	4	4	4	

Tercera dimensión: Estimulación intelectual

Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel de estimulación intelectual que presentan los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Generación de ideas nuevas	Los directivos siempre se están dispuestos a atender a los estudiantes, a solucionar problemas y a generar ideas nuevas.	4	4	4	
Reflexión	Los directivos dan razones para reflexionar en cómo se puede mejorar el trabajo de la institución educativa.	4	4	4	
Desarrollo de propuestas innovadoras	Los directivos estimulan al personal docente y administrativo a desarrollar propuestas innovadoras y creativas en su trabajo diario.	4	4	4	
Proporción de orientación	Los directivos proporcionan nuevas orientaciones ante situaciones problemáticas para mejorar el trabajo en la Institución Educativa.	4	4	4	
Desarrollo de habilidades intelectuales	Los directivos estimulan a mejorar mis capacidades y habilidades intelectuales, para obtener resultados positivos en mis funciones.	4	4	4	
Pensamiento crítico	Los directivos le estimulan a involucrarse en desarrollar sus habilidades en proyectos innovadores para desarrollar el pensamiento crítico de los estudiantes.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Consideración Individualizada

Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel de consideración Individualizada que presentan los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	Los directivos prestan atención personalizada a los asuntos particulares de los docentes de forma oportuna.	4	4	4	
Atención de intereses, prioridades y necesidades	Los directivos toman en cuenta los intereses, prioridades y necesidades de las personas por encima de las cuestiones organizativas o legales.	4	4	4	
	Los directivos le facilitan hacer las cosas con voluntad, hacer más de lo que tenía previsto en el trabajo a realizar.	4	4	4	
Capacitación	Los directivos le facilitan en capacitarse para llevar a cabo importantes cambios en tu trabajo.	4	4	4	
Comunicación entusiasta	Los directivos le comunican con entusiasmo sobre las metas a lograr.	4	4	4	
Capacidad de escucha	Los directivos escuchan atentamente sus intereses y le apoyan en sus acciones e ideas.	4	4	4	

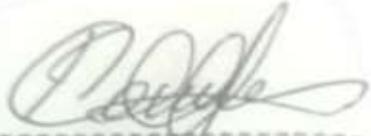
Quinta dimensión: Tolerancia psicológica

Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel de tolerancia psicológica que presentan los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	Los directivos se muestran empáticos frente a los problemas particulares del personal.	4	4	4	
Buen sentido del humor	Los directivos emplean el sentido del humor para dar solución a los conflictos que puedan surgir en la IE.	4	4	4	
	Los directivos toleran ciertos defectos y errores de lo demás.	4	4	4	
Deliberación de ideas	Los directivos discuten de forma abierta con los profesores sobre temas controversiales, buscando mantener el bienestar general de la IE.	4	4	4	
Buen trato	Los directivos le dan un trato adecuado a los problemas que crean incertidumbre, sugiriendo nuevas formas de trabajo.	4	4	4	



Creatividad	Los directivos trabajan con creatividad planteando diversas alternativas coherentes para dar solución a los problemas en beneficio de la IE.	4	4	4	
--------------------	--	---	---	---	--



Dr. Darién B. Rodríguez Galán

Dr. Darién Barramedo, Rodríguez Galán

DNI: 20044257

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez Ud. ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que mide La calidad de servicio, que forma parte del proyecto titulado: Liderazgo transformacional y calidad de servicio prestado en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Darién Barramedo Rodríguez Galán	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica () Educativa (X)	Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de la Investigación Científica	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)	Docente de metodología de la investigación, construcción de instrumentos.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.



3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la calidad del servicio
Autor	Fernández Aguilar Osmar
Procedencia	Lima
Administración	Directa
Tiempo de aplicación	20 minutos
Ámbito de aplicación	Los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.
Significación	El cuestionario consta de 25 premisas, basadas en las 5 dimensiones que conforman la calidad del servicio, las cuales podrán ser respondidos en base a una escala de tipo Likert, contando con 5 opciones de respuesta, siendo 1 el rango de menor calificativo y 5 el rango más alto.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Sub-escala	Definición
Variable 2. Calidad del servicio Escala Ordinal tipo Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	Empatía	Esta suele mostrar interés y prestar atención de forma individualizada a sus clientes, siendo sus principales atributos, el desenvolverse bajo horarios laborales que realmente le conviene al cliente, contando con el talento humano capaz de ofrecer una atención personalizada, mostrando preocupación por el cliente, y buscando siempre comprender sus necesidades (Soret y De Obessi, 2020).
	Fiabilidad	Sus principales atributos son que por lo general, esta suele mostrar la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, mostrando su sincero interés por tratar de dar solución a los problemas, tratando siempre de ejecutar bien el servicio desde la primera oportunidad, buscando siempre cumplir con las fechas de entrega y procurando en lo posible de no cometer errores (Soret y De Obessi, 2020).
	Seguridad	Sus principales atributos son que los trabajadores suelen mostrar un comportamiento confiable, mostrando su atención y habilidad para inspirar credibilidad, siendo siempre amables con el cliente, y mostrando en todo momento que son conocedores de su campo (Soret y De Obessi, 2020).
	Capacidad de respuesta	Sus principales atributos fueron se encuentran dispuestos a apoyar a los usuarios, prestándoles un servicio en el tiempo oportuno, haciendo las entrega conforme a lo acordado. Algo que mucho valoran los usuarios es que siempre se encuentran dispuestos a poder efectuar el trabajo (Soret y De Obessi, 2020).
	Elementos tangibles	Silva, et al., (2020) mencionaron que esta dimensión está representada por los elementos relacionados con la apariencia de los empleados y de la empresa. Su principal característica es que los equipos que se muestren deben tener una apariencia moderna, contando siempre con instalaciones que de forma visual, suelen ser atractivas, mostrándose el personal siempre impecable, y empleando materiales que por lo general son atractivos y novedosos (Soret y De Obessi, 2020).



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario que mide la calidad de servicio elaborado por Fernández Aguilar Osmar, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



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

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

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

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de fiabilidad que presentan los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Cumplimiento de compromisos	Los directivos cumplen con los compromisos pactados con los padres de familia, estudiantes, docentes y comunidad educativa.	4	4	4	
Solución oportuna	Cuando un estudiante presenta problemas, la institución muestra un sincero interés por solucionarlo a la brevedad posible.	4	4	4	
Cumplimiento	Se cumple con la programación curricular anual y calendarización del año escolar.	4	4	4	
Desarrollo de competencias	Los directivos y la institución brindan un servicio de formación integral que promueva el desarrollo de competencia en los estudiantes.	4	4	4	
Actividades de mejora	La institución educativa realiza actividades que promuevan la mejora de los aprendizajes.	4	4	4	

Segunda dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de seguridad que transmiten los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Disposición de atención	Los directivos, docentes y administrativos se encuentran siempre dispuestos a atender a los estudiantes.	4	4	4	
Amabilidad	El director se encuentra siempre dispuesto a atender a los padres defamilia y docentes.	4	4	4	
Preocupación por los intereses del cliente	El director se preocupa por los intereses de los usuarios.	4	4	4	
Clientes seguros	El director y la plana docente demuestran ser competentes académicamente.	4	4	4	
Conocimiento del servicio	El director muestra conocimiento en la gestión que realiza.	4	4	4	
Comportamiento confiable	Las actitudes que muestra del director le inspira confianza y seguridad.	4	4	4	



Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de capacidad de respuesta que muestran los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Comunicación de servicio	El director y personal docente cumple con el compromiso por la mejora de los aprendizajes.	4	4	4	
Atención bajo horarios	El director atiende a los padres de familia en los horarios establecidos.	4	4	4	
	Los docentes atienden a los padres de familia en los horarios fijados.	4	4	4	
Rapidez de solución	La capacidad de respuesta de la IE es la adecuada.	4	4	4	
Empleados dispuestos a ayudar	Los colaboradores de la I.E. absuelven sus dudas en el momento oportuno.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de empatía que muestran los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Comunicación asertiva	El director se comunica asertivamente con los docentes y padres de familia.	4	4	4	
	El director fomenta la apertura a la escuela y al diálogo entre los miembros de la comunidad educativa.	4	4	4	
Preocupación por los estudiantes	El director muestra amabilidad con los estudiantes.	4	4	4	
Atención individualizada	Los docentes ofrecen una enseñanza individualizada a los estudiantes que lo requieran.	4	4	4	
Comprensión de necesidad del cliente	Los docentes atienden amablemente a los padres de familia.	4	4	4	

Quinta dimensión: Tangibilidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de tangibilidad que presenta la Institución Educativa en estudio, ubicada en Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Materiales atractivos	La institución cuenta con materiales didácticos suficientes y en buen estado.	4	4	4	
Equipo de apariencia moderna	La institución cuenta con implementos para educación física en buen estado.	4	4	4	
	Los equipos tecnológicos de la IE son los suficientes.	4	4	4	
Imagen de colaboradores	La presentación personal de los directivos y administrativos es adecuada.	4	4	4	
Instalaciones atractivas	La institución cuenta con una infraestructura adecuada.	4	4	4	



Dr. Darién B. Rodríguez Galán

Dr. Darién Barramedo, Rodríguez Galán

DNI: 20044257

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez Ud. ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que mide El liderazgo transformacional, que forma parte del proyecto titulado: Liderazgo transformacional y calidad de servicio prestado en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Rommel Lizandro Crispín	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de la Investigación Científica	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)	Docente de metodología de la investigación, construcción de instrumentos.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.



3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir el liderazgo transformacional
Autor	Fernández Aguilar Osmar
Procedencia	Lima
Administración	Directa
Tiempo de aplicación	20 minutos
Ámbito de aplicación	Los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.
Significación	El cuestionario consta de 30 premisas, basadas en las 5 dimensiones que conforman el liderazgo transformacional, las cuales podrán ser respondidas en base a una escala de tipo Likert, contando con 5 opciones de respuesta, siendo 1 el rango de menor calificativo y 5 el rango más alto.



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Sub-escala	Definición
<p>Variable 1. Liderazgo transformacional</p> <p>Escala Ordinal tipo Likert</p> <p>1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre</p>	Influencia idealizada	Sánchez y Rodríguez (2019) explicaron que esta consiste en tener la capacidad de influir en los miembros a cumplir con la misión, haciendo que se sientan identificados con el logro de los objetivos.
	Motivación inspiracional	Sánchez y Rodríguez (2019) mencionaron que esta se encarga de transmitir competencias nuevas a su personal a cargo, contagiándoles su entusiasmo, y permitiéndoles tener una percepción futura y positiva, logrando con ello, compartir sus objetivos, manteniendo el optimismo, y formando en ellos una visión clara de las cosas, orientándolos siempre al cumplimiento de objetivos.
	Estimulación emocional	Sánchez y Rodríguez (2019) precisaron que todo líder debe hacer que el personal a su cargo debe transmitir su carisma, siendo capaz de estimular el entusiasmo, e inspirar la confianza de sus miembros para que se identifiquen con la organización, interiorizando dentro de ellos, el logro de los objetivos.
	Consideración individualizada	Sánchez y Rodríguez (2019) precisaron que esta hacer referencia a la atención que se le debe brindar a las diferencias personales en el área, y a las diversas necesidades de sus miembros.
	Tolerancia psicológica	Sánchez y Rodríguez (2019) precisaron que todo líder transformacional debe emplear el sentido del humor para solucionar situaciones conflictivas que se le presenta en sus quehaceres diarios, brindando acompañamiento en todo momento, y de ser necesario, buscando la manera de negociar o concilia entre ambas partes, a fin de llevar a un acuerdo, logrando resolver los inconveniente mediante la capacidad de manejo de situaciones tensas o difíciles.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario que mide el liderazgo transformacional elaborado por Fernández Aguilar Osmar, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



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

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

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

Dimensiones del instrumento:**Primera dimensión:** Influencia Idealizada**Objetivos de la Dimensión:** Conocer el nivel de influencia idealizada que presentan los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adecuada comunicación	Los directivos muestran tener una buena comunicación por el personal administrativo y la plana docente.	4	4	4	
	Los directivos comunican de forma regular las fortalezas y debilidades de la IE a fin de buscar mejorar al respecto.	4	4	4	
Integración	Los directivos muestran preocupación por la integración de su personal docente, siendo vistos con respeto.	4	4	4	
Pertinencia e identidad	Los directivos contribuyen a desarrollar en mí un sentido de pertinencia e identidad con la IE.	4	4	4	
Confianza	Los directivos son dignos a ser percibidos como modelos de confianza.	4	4	4	
	Existe motivación por parte de los directivos hacia los demás en tener confianza en sí mismos.	4	4	4	

Segunda dimensión: Motivación Inspiracional

Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel de motivación inspiracional que presentan los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación de logro	Los directivos motivan al personal para tener éxito en las actividades planificadas.	4	4	4	
	Los directivos manifiestan al personal los beneficios de lograr las metas organizacionales, expresando confianza en que se alcanzaran.	4	4	4	
Incentivo del buen trato	Los directivos motivan al personal para tener un buen trato con los estudiantes y padres de familia.	4	4	4	
Transmisión de visión y misión	Los directivos transmiten claramente la visión y misión de la institución.	4	4	4	
Optimismo	Los directivos me involucran con entusiasmo y optimismo en la consecución de los objetivos o criterios que se deben seguir.	4	4	4	
Estimulación del trabajo en equipo	Los directivos se interesan por exaltar los objetivos en equipo y estimulan al personal docente cuando realizan un trabajo eficiente.	4	4	4	

Tercera dimensión: Estimulación intelectual

Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel de estimulación intelectual que presentan los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Generación de ideas nuevas	Los directivos siempre se están dispuestos a atender a los estudiantes, a solucionar problemas y a generar ideas nuevas.	4	4	4	
Reflexión	Los directivos dan razones para reflexionar en cómo se puede mejorar el trabajo de la institución educativa.	4	4	4	
Desarrollo de propuestas innovadoras	Los directivos estimulan al personal docente y administrativo a desarrollar propuestas innovadoras y creativas en su trabajo diario.	4	4	4	
Proporción de orientación	Los directivos proporcionan nuevas orientaciones ante situaciones problemáticas para mejorar el trabajo en la Institución Educativa.	4	4	4	
Desarrollo de habilidades intelectuales	Los directivos estimulan a mejorar mis capacidades y habilidades intelectuales, para obtener resultados positivos en mis funciones.	4	4	4	
Pensamiento crítico	Los directivos le estimulan a involucrarse en desarrollar sus habilidades en proyectos innovadores para desarrollar el pensamiento crítico de los estudiantes.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Consideración Individualizada

Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel de consideración Individualizada que presentan los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	Los directivos prestan atención personalizada a los asuntos particulares de los docentes de forma oportuna.	4	4	4	
Atención de intereses, prioridades y necesidades	Los directivos toman en cuenta los intereses, prioridades y necesidades de las personas por encima de las cuestiones organizativas o legales.	4	4	4	
	Los directivos le facilitan hacer las cosas con voluntad, hacer más de lo que tenía previsto en el trabajo a realizar.	4	4	4	
Capacitación	Los directivos le facilitan en capacitarse para llevar a cabo importantes cambios en tu trabajo.	4	4	4	
Comunicación entusiasta	Los directivos le comunican con entusiasmo sobre las metas a lograr.	4	4	4	
Capacidad de escucha	Los directivos escuchan atentamente sus intereses y le apoyan en sus acciones e ideas.	4	4	4	

Quinta dimensión: Tolerancia psicológica

Objetivos de la Dimensión: Conocer el nivel de tolerancia psicológica que presentan los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	Los directivos se muestran empáticos frente a los problemas particulares del personal.	4	4	4	
Buen sentido del humor	Los directivos emplean el sentido del humor para dar solución a los conflictos que puedan surgir en la IE.	4	4	4	
	Los directivos toleran ciertos defectos y errores de lo demás.	4	4	4	
Deliberación de ideas	Los directivos discuten de forma abierta con los profesores sobre temas controversiales, buscando mantener el bienestar general de la IE.	4	4	4	
Buen trato	Los directivos le dan un trato adecuado a los problemas que crean incertidumbre, sugiriendo nuevas formas de trabajo.	4	4	4	



Creatividad	Los directivos trabajan con creatividad planteando diversas alternativas coherentes para dar solución a los problemas en beneficio de la IE.	4	4	4	
--------------------	--	---	---	---	--

Dr. Rommel Lizandro Crispín

DNI: 09554022

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez Ud. ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que mide La calidad de servicio, que forma parte del proyecto titulado: Liderazgo transformacional y calidad de servicio prestado en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Rommel Lizandro Crispín	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de la Investigación Científica	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)	Docente de metodología de la investigación, construcción de instrumentos.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.



3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la calidad del servicio
Autor	Fernández Aguilar Osmar
Procedencia	Lima
Administración	Directa
Tiempo de aplicación	20 minutos
Ámbito de aplicación	Los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.
Significación	El cuestionario consta de 25 premisas, basadas en las 5 dimensiones que conforman la calidad del servicio, las cuales podrán ser respondidos en base a una escala de tipo Likert, contando con 5 opciones de respuesta, siendo 1 el rango de menor calificativo y 5 el rango más alto.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Sub-escala	Definición
Variable 2. Calidad del servicio Escala Ordinal tipo Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	Empatía	Esta suele mostrar interés y prestar atención de forma individualizada a sus clientes, siendo sus principales atributos, el desenvolverse bajo horarios laborales que realmente le conviene al cliente, contando con el talento humano capaz de ofrecer una atención personalizada, mostrando preocupación por el cliente, y buscando siempre comprender sus necesidades (Soret y De Obessi, 2020).
	Fiabilidad	Sus principales atributos son que por lo general, esta suele mostrar la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, mostrando su sincero interés por tratar de dar solución a los problemas, tratando siempre de ejecutar bien el servicio desde la primera oportunidad, buscando siempre cumplir con las fechas de entrega y procurando en lo posible de no cometer errores (Soret y De Obessi, 2020).
	Seguridad	Sus principales atributos son que los trabajadores suelen mostrar un comportamiento confiable, mostrando su atención y habilidad para inspirar credibilidad, siendo siempre amables con el cliente, y mostrando en todo momento que son conocedores de su campo (Soret y De Obessi, 2020).
	Capacidad de respuesta	Sus principales atributos fueron se encuentran dispuestos a apoyar a los usuarios, prestándoles un servicio en el tiempo oportuno, haciendo las entrega conforme a lo acordado. Algo que mucho valoran los usuarios es que siempre se encuentran dispuestos a poder efectuar el trabajo (Soret y De Obessi, 2020).
	Elementos tangibles	Silva, et al., (2020) mencionaron que esta dimensión está representada por los elementos relacionados con la apariencia de los empleados y de la empresa. Su principal característica es que los equipos que se muestren deben tener una apariencia moderna, contando siempre con instalaciones que de forma visual, suelen ser atractivas, mostrándose el personal siempre impecable, y empleando materiales que por lo general son atractivos y novedosos (Soret y De Obessi, 2020).



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario que mide la calidad de servicio elaborado por Fernández Aguilar Osmar, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



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

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

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

Dimensiones del instrumento:

Primera dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de fiabilidad que presentan los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Cumplimiento de compromisos	Los directivos cumplen con los compromisos pactados con los padres de familia, estudiantes, docentes y comunidad educativa.	4	4	4	
Solución oportuna	Cuando un estudiante presenta problemas, la institución muestra un sincero interés por solucionarlo a la brevedad posible.	4	4	4	
Cumplimiento	Se cumple con la programación curricular anual y calendarización del año escolar.	4	4	4	
Desarrollo de competencias	Los directivos y la institución brindan un servicio de formación integral que promueva el desarrollo de competencia en los estudiantes.	4	4	4	
Actividades de mejora	La institución educativa realiza actividades que promuevan la mejora de los aprendizajes.	4	4	4	

Segunda dimensión: Seguridad

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de seguridad que transmiten los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Disposición de atención	Los directivos, docentes y administrativos se encuentran siempre dispuestos a atender a los estudiantes.	4	4	4	
Amabilidad	El director se encuentra siempre dispuesto a atender a los padres defamilia y docentes.	4	4	4	
Preocupación por los intereses del cliente	El director se preocupa por los intereses de los usuarios.	4	4	4	
Clientes seguros	El director y la plana docente demuestran ser competentes académicamente.	4	4	4	
Conocimiento del servicio	El director muestra conocimiento en la gestión que realiza.	4	4	4	
Comportamiento confiable	Las actitudes que muestra del director le inspira confianza y seguridad.	4	4	4	



Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de capacidad de respuesta que muestran los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Comunicación de servicio	El director y personal docente cumple con el compromiso por la mejora de los aprendizajes.	4	4	4	
Atención bajo horarios	El director atiende a los padres de familia en los horarios establecidos.	4	4	4	
	Los docentes atienden a los padres de familia en los horarios fijados.	4	4	4	
Rapidez de solución	La capacidad de respuesta de la IE es la adecuada.	4	4	4	
Empleados dispuestos a ayudar	Los colaboradores de la I.E. absuelven sus dudas en el momento oportuno.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Empatía

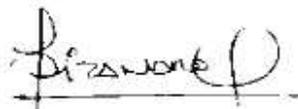
Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de empatía que muestran los docentes y personal administrativo que prestan sus servicios en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Comunicación asertiva	El director se comunica asertivamente con los docentes y padres de familia.	4	4	4	
	El director fomenta la apertura a la escuela y al diálogo entre los miembros de la comunidad educativa.	4	4	4	
Preocupación por los estudiantes	El director muestra amabilidad con los estudiantes.	4	4	4	
Atención individualizada	Los docentes ofrecen una enseñanza individualizada a los estudiantes que lo requieran.	4	4	4	
Comprensión de necesidad del cliente	Los docentes atienden amablemente a los padres de familia.	4	4	4	

Quinta dimensión: Tangibilidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de tangibilidad que presenta la Institución Educativa en estudio, ubicada en Villa María del Triunfo, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Materiales atractivos	La institución cuenta con materiales didácticos suficientes y en buen estado.	4	4	4	
Equipo de apariencia moderna	La institución cuenta con implementos para educación física en buen estado.	4	4	4	
	Los equipos tecnológicos de la IE son los suficientes.	4	4	4	
Imagen de colaboradores	La presentación personal de los directivos y administrativos es adecuada.	4	4	4	
Instalaciones atractivas	La institución cuenta con una infraestructura adecuada.	4	4	4	



Dr. Rommel Lizandro Crispín

DNI: 09554022

Anexo 6. Prueba de confiabilidad

Confiabilidad de la V1. Liderazgo transformacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.979	30

La tabla muestra un resultado favorable en cuanto al estudio de confiabilidad del instrumento que mide el liderazgo transformacional, evidenciando un coeficiente igual a 0.979 que se interpreta como altamente confiable.

Confiabilidad de la V2. Calidad del servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.966	26

La tabla muestra un resultado favorable en cuanto al estudio de confiabilidad del instrumento que mide la calidad del servicio, evidenciando un coeficiente igual a 0.966 que se interpreta como altamente confiable.

Anexo 8. Consentimiento informado

Título de la investigación: Liderazgo transformacional y calidad de servicio prestado en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.

Investigador: Fernández Aguilar, Osmar

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Liderazgo transformacional y calidad de servicio prestado en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023”, cuyo objetivo es: Determinar cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la calidad de servicio prestado en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa académico de maestría en administración de la educación, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la IE 6152 Stella Maris de Villa María Del Triunfo.



Describir el impacto del problema de la investigación.

La presente pesquisa busca conocer cuáles son los factores que se encuentran afectando el liderazgo transformacional en la institución, trayendo como consecuencia problemas en la calidad del servicio brindado, ocasionando gran malestar en los padres de familia, docentes y personal administrativo a cargo. Por ello, la presente pesquisa se planteó Determinar cómo se relaciona el liderazgo transformacional y la calidad de servicio prestado en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023, para ello, recurrió a una metodología de tipo básica, con enfoque cuantitativo, empleando dos cuestionario de preguntas, que pasaron por un proceso de validez, y confiabilidad, con los cuales pretenderá comprobar la existencia de una relación entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio prestado en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023,

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Liderazgo transformacional y calidad de servicio prestado en una Institución Educativa de Villa María del Triunfo, 2023.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en la sala de docentes de la institución IE 6152 Stella Maris de Villa María Del Triunfo. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.



Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador: Fernández Aguilar, Osmar, con email: osmarfernandez1608@gmail.com y Docente asesor Dr. Farfan Pimentel, Johnny Felix, con email: jfarfan@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:



Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google