



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Liderazgo Transformacional del directivo y la calidad del servicio  
educativo de docentes del nivel primario, Chimbote – 2021.

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

**AUTOR:**

Vásquez Pérez, Elver (ORCID: 0000-0002-5325-9257)

**ASESOR:**

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-5582-0124)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

“Gestión de la Calidad del Servicio”

CHIMBOTE - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Para mi hermosa familia, que día a día me brindan su afecto y apoyo incondicional como fuente de motivación e inspiración en mi formación profesional para contribuir en la educación de nuestra sociedad.

Elver

## **Agradecimiento**

Agradezco a los maestros y maestras de la Institución Educativa N° 88005 Corazón de Jesús, por su convicción y actitud proactiva en el quehacer educativo diario, lo cual es motivador en mi formación profesional como directivo para seguir aportando en las mejoras institucionales.

Mi gratitud a los maestros y maestras que, con su ejemplo, valores y sus sabias enseñanzas, lograron influir decisivamente durante mi formación de posgrado.

Finalmente, mi gratitud a la comunidad educativa que me confió la información que hizo posible hacer realidad la presente investigación.

El autor

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	40

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 01. Relación entre el liderazgo transformacional del directivo y la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel primario - Chimbote. 2021.</b>	<b>20</b>
<b>Tabla 02. Relación influencia idealizada del directivo del directivo y la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel primario - Chimbote. 2021.</b>	<b>21</b>
<b>Tabla 03. Relación existente entre motivación inspiracional y la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel primario - Chimbote. 2021.</b>	<b>22</b>
<b>Tabla 04. Relación existente entre consideración individualizada y la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel primario - Chimbote. 2021.</b>	<b>23</b>
<b>Tabla 05. Relación existente entre estimulación intelectual y la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel primario - Chimbote. 2021.</b>	<b>24</b>

## Índice de gráficos y figuras

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 01.</b> Diagrama de dispersión entre el liderazgo transformacional del directivo y la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel primario - Chimbote. 2021.	<b>20</b>
<b>Figura 02.</b> Dispersión ente la influencia idealizada del directivo y la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel primario - Chimbote 2021.	<b>21</b>
<b>Figura 03.</b> Dispersión existente entre motivación inspiracional y la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel primario - Chimbote 2021.	<b>22</b>
<b>Figura 04</b> Dispersión existente entre consideración individualizada y la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel primario - Chimbote. 2021.	<b>23</b>
<b>Figura 05.</b> Dispersión existente entre estimulación intelectual y la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel primario - Chimbote. 2021.	<b>24</b>

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación sobre “Liderazgo Transformacional del directivo y la calidad del servicio educativo de docentes del nivel primario, Chimbote – 2021”, tuvo como objetivo determinar la relación entre liderazgo transformacional del directivo y la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel primario - Chimbote. 2021. En la metodología se aplicó una investigación básica, de diseño no experimental y transversal con un propósito correlacional, la muestra fueron los 44 docentes de la institución Educativa N° 88005 “Corazón de Jesús”, quienes se sometieron a una encuesta mediante un cuestionario sometido a juicio de expertos y prueba de confiabilidad. Usando software SPSS se aplicó la prueba de Rho Spearman, obteniendo un resultado de coeficiente de correlación de 0.546 y un nivel de significancia bilateral de 0.007.

Según resultados obtenidos se determinó una correlación positiva moderada y significativa entre variables, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación “Existe relación directa entre liderazgo transformacional del directivo y calidad de servicio educativo de los docentes del nivel primario de la I.E. 88005 Corazón de Jesús”, mientras mejor se aplique el Liderazgo Transformacional del directivo, mejor será la Calidad del Servicio Educativo.

**Palabras clave:** Liderazgo, transformacional, servicio y calidad.

## **ABSTRACT**

The present research work on "Transformational Leadership of the manager and the quality of the educational service of primary level teachers, Chimbote - 2021", aimed to determine the relationship between transformational leadership of the manager and the quality of the educational service of the primary level teachers - Chimbote. 2021. In the methodology, a basic research was applied, of a non-experimental and cross-sectional design with a correlational purpose, the sample was the 44 teachers of the Educational Institution N° 88005 "Corazón de Jesús", who were submitted to a survey by means of a questionnaire submitted expert judgment and reliability test. Using SPSS software, the Rho Spearman test was applied, obtaining a correlation coefficient result of 0.546 and a bilateral significance level of 0.007.

According to the results obtained, a moderate and significant positive correlation between variables was determined, then the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted "There is a direct relationship between transformational leadership of the manager and quality of educational service of teachers at the primary level of the I.E. 88005 Corazón de Jesús", the better the manager's Transformational Leadership is applied, the better the Quality of the Educational Service.

Keywords: Transformational, leadership, service and quality.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad nos encontramos inmersos en constantes cambios dentro del mundo globalizado en el cual se viene implementando una política educativa basado en resultados y la implementación de mejoras en favor de la educación, los esfuerzos se orientan a promover un servicio educativo con calidad, donde los directivos en su rol de líderes y conductores de las organizaciones educativas impulsan el cambio y la innovación constante, haciendo del liderazgo transformacional uno de las manifestaciones más coherente entre los tipos de liderazgo practicados en los últimos tiempos.

En las organizaciones del ámbito mundial se produce un proceso cambiante, dinámico y con visión a futuro, donde tomando en cuenta los aportes de una gran mayoría de teóricos, el liderazgo transformacional es el tipo de liderazgo ideal y de prioridad para las organizaciones que apuestan por un mejor nivel de desempeño. En ese sentido según el trabajo de investigación realizado por Hermosilla, Amutio, Da Costa y Páez (2016) en Vizcaya, Guipúzcoa y Navarra (España), aplicado en cuatro organizaciones donde participaron 47 directivos y 107 subordinados, puso en evidencia la importancia del liderazgo transformacional asociado directamente a la satisfacción, efectividad y motivación como cultura organizacional de las empresas. Así mismo Perilla y Gómez (2017) en un estudio aplicado a organizaciones colombianas y mexicanas con una muestra de quinientos noventa y siete empleados, se analiza la relación que se da entre liderazgo transformacional y los indicadores de bienestar y malestar de empleados, encontrando resultados que confirman la relación entre variables de estudio.

En el ámbito nacional se han realizado muchas investigaciones relacionadas a liderazgo transformacional y su relación con aspectos importantes de funcionalidad de las entidades educativas. Por su parte el MINEDU (2013) como parte de la política del sistema educativo actual viene implementando la ley de reforma magisterial y su reglamento, con énfasis en la meritocracia y aplicando programas de capacitación como parte de la formación en servicio, tanto a docentes como a directivos con el propósito de fortalecer las competencias profesionales y el liderazgo escolar, así como el empoderamiento que permita gestionar un servicio educativo de calidad. En ese sentido, Mendoza y Ortiz (2006) haciendo referencia

a Bass y Avolio, señalan que debemos entender la importancia del rol que debe asumir el directivo con criterio de líder transformacional y le permita influenciar dentro de las interrelaciones personales y laborales que se genera entre los integrantes de la comunidad educativa, estimulando constantes cambios e innovaciones según la visión institucional e intereses comunes.

Por su parte Sardón (2017) en su investigación realizada en 4 centros educativos de primaria en la ciudad de Ilaya - Puno, donde buscó precisar la relación entre liderazgo transformacional practicada por el directivo y la gestión escolar. Utilizó una población de 118 docentes, una investigación básica, no experimental transeccional correlacional en la que encontró una correlación significativa y resultados por dimensiones: motivación inspiradora  $r = 0.492$ , resultados en estimulación intelectual  $r = 0.72$ , para influencia idealizada  $r = 0.59$ , algo similar en consideración individualizada  $r = 0.62$ , resultados que le permitieron demostrar que existe una correlación positiva moderada según su propósito

Dentro del contexto local se presenta la Institución Educativa N°88005 Corazón de Jesús, ubicada en el Pueblo Joven Miramar Bajo del distrito de Chimbote, institución de gestión pública con atención a 37 secciones del nivel primaria que cuenta con una población de mil doscientos estudiantes, así como una fuerte competencia con otras instituciones de la zona. Dentro de su estructura organizacional es notorio las deficiencias en la gestión del servicio educativo debido al estilo de liderazgo con rasgos autoritarios que vienen ejerciendo los directivos, esto definitivamente influye de manera negativa en el aspecto psicológico de los miembros de la comunidad educativa afectando la convivencia escolar, lo cual repercute en la calidad de servicio educativo que se viene brindando a nuestra población estudiantil.

Así mismo, dentro del funcionamiento institucional se generan situaciones urgentes que requieren ser atendidos, mejorados, e implementados de manera estratégica mediante trabajo en equipo y el fortalecimiento de la buena convivencia escolar de acuerdo al planeamiento estratégico, elaboración de instrumentos de gestión y a la visión institucional. Dentro de esta problemática institucional donde el directivo no practica el liderazgo transformacional que promueva el espíritu de trabajo colaborativo en equipo, la equidad, la planificación estratégica, etc. nos

planteamos responder a la pregunta ¿Cuál es la relación existente entre liderazgo transformacional del directivo y la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel primario - Chimbote – 2021?

Es conveniente, fundamental y prioritario reconocer la perspectiva del estilo de liderazgo transformacional de parte de los directivos, asumiendo el compromiso de administrar de manera eficiente el funcionamiento de la Institución Educativa hacia el cambio organizacional, apostando por brindar un servicio educativo de calidad que cubra toda expectativa de los usuarios según el contexto.

La investigación es relevante, por cuanto incide en las variables de estudio, Liderazgo transformacional y Calidad de servicio educativo y que al ser reconocido por la perspectiva de la comunidad educativa, se convierte en un valioso aporte en el campo educativo en función del estilo de liderazgo que deben asumir los directivos en su rol de líder e impulsor de una política orientada hacia el logro de la calidad del servicio educativo en nivel óptimo que se debe brindar a la sociedad, cubriendo todas las expectativas de nuestros usuarios, quienes se merecen tener la satisfacción plena. La no aplicación del liderazgo transformacional puede generar consecuencias de ingobernabilidad, descontento en la comunidad educativa repercutiendo en las metas de atención y un servicio educativo deficiente.

La investigación estaba orientada por su objetivo general “Establecer la relación entre el liderazgo transformacional del directivo y la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel primario - Chimbote. 2021”. Y sus objetivos específicos siguientes: Analizar la relación existente entre Influencia idealizada del directivo y la calidad del servicio educativo, Analizar la relación existente entre Motivación inspiracional y la calidad del servicio educativo, Analizar la relación existente entre Consideración individualizada y la calidad del servicio educativo, Analizar la relación existente entre estimulación intelectual y la calidad del servicio educativo.

Así mismo se planteó dos hipótesis de estudio: H1 “Existe relación directa entre liderazgo transformacional del directivo y la calidad de servicio educativo de los docentes la I.E. 88005 Corazón de Jesús” y Ho No existe relación directa entre liderazgo transformacional del directivo y la calidad del servicio educativo de los docentes la I.E. 88005 Corazón de Jesús.

## II. MARCO TEÓRICO

Miguel (2019) en su trabajo de investigación con el objetivo de establecer la relación entre liderazgo transformacional y compromiso escolar de los estudiantes, aplicando un enfoque cuantitativo, tipo básica, de corte transversal y correlacional. Utilizó como población a 150 estudiantes a quienes se le aplicó un cuestionario, llegando a obtener una significancia bilateral de 0,000 y Rho de Spearman de 0,631 concluyendo que existe relación moderada positiva. Quedando demostrado la relación entre liderazgo transformacional y el compromiso de los estudiantes en la institución educativa pública.

Según Valderrama (2018) en su trabajo de investigación referente a liderazgo transformacional del director y su relación con la gestión en una institución educativa pública en la ciudad de Lima, aplicó una investigación básica, cuantitativa, correlacional causal. Utilizó una muestra de 68 docentes con resultados de significancia bilateral de 0,000 y Wald de 23.227 que confirman la existencia de una repercusión significativa del liderazgo transformacional del directivo en la gestión que realiza. Por lo que recomienda la necesidad de fomentar e incentivar la práctica de dicho liderazgo por todos los docentes, como una opción favorable con proyección en la gestión y logro de mejores resultados en la educación de nuestra sociedad.

Según De la Cruz (2019) en su investigación realizada en el colegio Carlos Wiesse de Comas buscó relacionar liderazgo transformacional con gestión pedagógica docente, un estudio con enfoque cuantitativo, no experimental aplicado a una población de 70 docentes, mediante cuestionarios sometidos a la prueba de confiabilidad y comprobando las hipótesis con resultados de 0,000 de significancia y Rho de 0,700 lo que indica que hay correlación positiva media alta. Concluyendo en existencia de relación significativa entre ambas variables.

Cuarite (2016) en una investigación sobre liderazgo transformacional y el desempeño de los docentes dentro de una institución educativa de Ica, consideró una población de 110 y muestra de 85 docentes. El trabajo de investigación de tipo descriptivo correlacional tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre liderazgo transformacional frente al desempeño docente, con resultados de 0.00 de

significancia y un valor de 0.370 para sus dos variables, lo que determinó la relación positiva significativa, llegando a la conclusión que es evidente la relación.

Carranza (2018) realizó una investigación en la institución educativa Daniel Alcides Carrión, buscando determinar la relación de la práctica del liderazgo transformacional por parte del director y el clima organizacional que se genera en los trabajadores. Utilizó la investigación descriptiva, correlacional no experimental y una muestra de ochenta y nueve trabajadores, llegando a la conclusión que existe correlación positiva moderada y significativa, entre las variables de estudio según el propósito del estudio. Esto aporta sugerencias para impulsar proyectos y programas de capacitación por parte de los directivos dentro de su gestión.

Según Ramos (2019) en su investigación sobre liderazgo transformacional relacionado a convivencia escolar dentro de una Institución Educativa de la jurisdicción de la UGEL 07, con el propósito de ver la relación que establece entre liderazgo transformacional asumido por el directivo y convivencia escolar. Aplicó una investigación cuantitativa con diseño descriptivo correlacional y transversal, a una población censal constituido por 80 docentes, mediante una encuesta aplicó dos cuestionarios encontrando un coeficiente 0,507 de Rho de Spearman, confirmando que existe dicha relación de manera significativa entre el tipo de liderazgo que practique el directivo frente a la convivencia escolar.

Aguilar (2018) en su trabajo científico aplicado en un Instituto de Educación Superior, propone precisar el nivel de relación generado por el tipo de liderazgo transformacional frente al desempeño docente y para ello ejecuta una investigación correlacional. Utilizó como técnica a la encuesta a través del cuestionario, aplicando a 117 estudiantes de diferentes carreras técnicas. Los resultados corroboran la existencia de relación significativa del liderazgo transformacional frente al desempeño docente, tal como lo perciben los estudiantes encuestados. Esto pone en evidencia que cuanto mayor sea la efectividad del liderazgo transformacional se aprecia mejor desempeño del docente, lo que permite elevar el servicio educativo.

Gonzales (2018) en su trabajo de investigación realizado en la UGEL 15 del distrito Matucana, para determinar la relación entre liderazgo transformacional que ejerce el director con el desempeño de docentes en los centros educativos del nivel primaria, utilizó diseño básico, no experimental, transversal y correlacional. Donde

la población estaba conformada por 33 docentes de la jurisdicción, con resultados de  $r=0.713$  y  $p=0,000$  demostrando la relación significativa y positiva que evidencia la correlación existente como resultado según el propósito de estudio del investigador.

Dentro de la teoría del conocimiento buscamos dar credibilidad al conocimiento científico explicando las definiciones, fuentes y criterios del conocimiento. Por su parte Pirela, Camacho y Sánchez (2004) citan a Padrón (1994), quien sostiene que este tipo de pensamiento o razonamiento distinguen a las personas unas de otras y nos presenta tres enfoques epistemológicos: Empírico analítico llamado positivista y/o pragmático basado en el pensamiento sensorial, en este caso el conocimiento científico es verificable a través de hechos y capaz de ser contrastables. El enfoque racionalista llamado hipotético deductivo, se caracteriza por ser teórico, orientado a las ideas, el conocimiento se construye mediante derivación de conceptos, la razón y mecanismos de razonamiento, donde el conocimiento científico es producido por sistemas deductivos. El Enfoque sociohistórico denominado fenomenológico, hermenéutico, naturalista donde el conocimiento se construye a partir de las vivencias, de la conciencia y tiene orientación.

Por su parte Rojas, Vivas, Mota, y Quiñónez (2020) exponen que desde el enfoque humanista el líder debe mostrar cualidades y atributos de maestro fortalecido por la deontología profesional, que le permita conducir el proceso de cambio y transformación desafiando el status quo que afecta el crecimiento educativo. Así mismo el liderazgo transformacional concebido desde la pedagogía humanista se presenta como alternativa en el campo educativo, ya que nos conduce a la búsqueda de diversas maneras de formación a ciudadanos íntegros, éticos, sumamente consientes y comprometidos con la realidad social actual. Así mismo Salcedo (2016) manifiesta que el líder con visión humanista entiende y analiza a cada persona en forma individual para integrarlo motivado dentro del equipo y la organización.

De acuerdo con Lussier y Achua (2002) citado por Cruz y Rodea (2014) el liderazgo viene a ser un proceso donde los líderes influyen sobre sus seguidores y viceversa, con la intención de lograr objetivos mediante el cambio. En el mismo

sentido Fernández y Quinteros (2017) sostienen que los líderes transformacionales son idealizados por ser ejemplo moral en el trabajo en beneficio del equipo, la organización o comunidad, así mismo este tipo de líder surge en contextos de incertidumbre caracterizando la efectividad de las relaciones positivas, la generación de confianza y cooperación de las personas o grupos de trabajo que conllevan al éxito y logro de objetivos organizacionales. Para Pérez, Jiménez y Romo (2017) busca elevar las capacidades de los seguidores transformándolo en fortalezas que estén al servicio de la organización.

Según Piqueras (2016) el liderazgo está dado por el desarrollo de habilidades gerenciales o directivas que van evolucionando y se van fortaleciendo a través de un proceso constante, donde la persona pasa desde el tener poco impacto hasta llegar a una gran influencia, lo cual se da en cuatro etapas: la dependencia de otras personas, contribución individual e independiente, contribución a través de los demás y el liderazgo a través de una visión.

Hermosilla, Amutio, Da Costa y Páez (2016) en su artículo resaltan al liderazgo transformacional como el estilo ideal y adecuado para conducir las organizaciones al cambio e innovación, así mismo se vincula directamente a generar satisfacción, logro de efectividad y en especial promover motivación e inspiración en sus seguidores para que estos superen sus propias expectativas, dando mayor esfuerzo de lo esperado, siendo así conducidos al compromiso organizacional. Al respecto Esquivel, Abreu, Vargas y Mursuli (2018) refiere que esta direccionado a la persona, tiende a ser flexible atendiendo las necesidades de todo el personal garantizando el clima y relaciones bajo el respeto y tolerancia.

Según Valderrama (2018) el líder transformacional presenta características como: Ser motivador inspirándolos para el logro de objetivos, ser proactivo liderando con el ejemplo a la realización del trabajo y manteniendo la unidad del equipo, tener manejo de habilidades sociales cuidando el bienestar mostrándose amigables mediante buena comunicación, tener capacidad de solución de conflictos manteniendo la paz involucrándose en el trabajo de equipo mediante la práctica de la justicia, honestidad y equidad. A respecto Chacchi (2019) tiende a romper esquemas creando una visión de futuro. Así mismo Samaniego (2019) afirma que los maestros deben desarrollar las capacidades de este tipo de liderazgo

a fin de lograr mejores resultados en el aprendizaje de los estudiantes implementando cambios e innovaciones en las escuelas.

Según Bass (1985) tal como lo citado por Crisóstomo (2018) determina dimensiones que caracterizan un verdadero liderazgo transformacional, tales como: Influencia Idealizada, con características como modelo a seguir, siendo admirados, confiables y respetados por sus seguidores, quienes se sienten identificados y sienten el deseo de imitar a su líder. La motivación Inspiradora, manifestada con características de comportamiento y actitudes que despiertan el gran espíritu de equipo con entusiasmos y optimismo. La estimulación intelectual, que se caracteriza por la estimulación de las capacidades innovadoras y creativas de cada uno de los seguidores, siendo proactivos, presentando nuevos escenarios y paradigmas donde los seguidores se encuentran inmersos dentro del cambio, o re direccionamiento.

La consideración individualizada de acuerdo con Bass y Riggio (2006) citado por Crisóstomo (2018) fortalece este tipo de liderazgo, siendo ellos los que brindan especial atención respecto a las necesidades individuales de sus seguidores, buscando el crecimiento, así como el logro de metas y objetivos en el nivel más alto del desarrollo de sus potencialidades, por lo tanto, el líder actúa como su coach o mentor. Así mismo, Torres (2020) hace mención que los docentes que reciben influencia idealizada creíble e idealizada del directivo siempre están satisfechos con su labor que realizan, lo cual origina mejor desempeño docente, por lo tanto, corresponde al directivo infundir respeto, entusiasmo y mucha confianza en su actuar honesta y coherente.

En el campo de la gestión escolar cobra relevancia el liderazgo transformacional de quien ejerce la dirección, Sardón (2017) nos dice que existe relación significativa lo cual se expresa en sus seis compromisos de gestión escolar. Palominos, Quezada, Osorio, Torres y Lippi (2016) ostentan la idea que para evidenciar resultados en el servicio educativo con calidad se obtienen resultados donde los estudiantes perciben una buena evaluación con resultados positivos obtenidos dentro del proceso de aprendizaje, lo que evidencia la reputación, el personal docente calificado que da satisfacción a sus usuarios, quienes evalúan y determinan la satisfacción general del servicio recibido. Al

respecto Rovira (2020) indica que es una forma especial de liderar y que nos permite realizar cambios dentro las escuelas, lo cual puede ser medido a través de la observación.

Así mismo la investigación debe obtener resultados que nos lleve oportunamente a la reflexión y toma de decisiones para mejorar el servicio educativo, siendo decisivo y trascendental el tipo de liderazgo que asume el directivo dentro de su gestión escolar. Consideramos que el liderazgo está constituido por las habilidades que posee el directivo como líder para influenciar de manera decisiva en sus seguidores en la forma de ser o actuar, para que estos a su vez trabajen entusiasmados para lograr de metas y objetivos comunes.

Por su parte Saravia (2014) y Fischman (2017) coinciden en que fue James MacGregor Burns, quien introdujo en un inicio el concepto de Liderazgo transformador, afirmando que el líder hace uso de los más altos valores morales y la motivación, guía a sus seguidores con la finalidad de lograr propósitos elevados, así mismo hace mención a Bernard Bass, quien planteó cuatro aspectos que todo líder transformador de cumplir: la estimulación intelectual que busca fomentar la creatividad propiciando el cambio de los esquemas establecidos por otros nuevos, la motivación inspiracional donde se establezca una visión compartida, la consideración individual o preocupación por propiciar el desarrollo de sus seguidores, finalmente la influencia idealizada como la actitud genuina e íntegra que genere confianza y admiración en sus seguidores. Coincidentemente García (2015) en su investigación presenta cuatro enfoques (de rasgos, del comportamiento, de contingencia y emergente) del modelo de liderazgo visto desde diferente perspectiva. Así mismo muestra preocupación especial por los intereses de su público (Pradenas, 2015).

La estimulación intelectual visto como dimensión dentro del liderazgo transformacional hace referencia a la capacidad de fortalecer el razonamiento, la imaginación y el resolver problemas desde otra perspectiva, que nos permita adoptar soluciones con creatividad e innovación. Para Huilca (2015) es necesario promover este aspecto básico que los permita la resolución de diversos problemas. En este caso la estimulación intelectual llevará al equipo de docentes a ser capaces de cuestionar los conceptos y creencias enfocando desde otro ángulo y dando

soluciones innovadoras. Por consiguiente, el directivo estimula intelectualmente al equipo de docentes, direccionándolos a la búsqueda de mejores propuestas de solución para lograr un servicio educativo con buenos resultados.

La motivación inspiracional como dimensión de liderazgo transformacional del directivo, para efectos de este estudio, se atribuye a la capacidad de comunicar el entusiasmo y la visión al equipo de docentes generando confianza, enfocando todas las energías y propósitos para promover aprendizajes proactivos. En tal sentido la motivación inspiracional del directivo debe generar la verdadera motivación, la visión compartida y retadora para la mejora continua y cierre de brechas para un servicio educativo con calidad. Para López, Hincapié y Zuloaga (2017) este tipo de líder entusiasma a su equipo, genera confianza y comunica la visión.

La consideración individualizada es una dimensión que se relaciona con las características del directivo que se interesa en las necesidades de los docentes de manera individualizada, como ser único, desarrollando habilidades en cada miembro del equipo como ser único y valorado, para que éste se muestre más dispuesto al cumplimiento de sus funciones de manera oportuna y eficaz. Al respecto Castro (2015) expone que tiene que ver con el grado de atención a los seguidores según sus necesidades, similar a un mentor.

La Influencia idealizada del directivo como dimensión de liderazgo transformacional dentro de este estudio se relaciona a la capacidad que tiene el directivo para generar confianza y credibilidad dentro de todos los docentes, para que estos se sientan y se muestren identificados con sus propósitos, ideales, creencias y práctica de valores. Por lo tanto, la influencia idealizada a la cual lo denominamos carisma, está relacionada directamente con la actitud del directivo que lidere con seguridad y autoconfianza, demostrando con el ejemplo para poder influir hacia todos los agentes educativos que forman la comunidad educativa. Por su parte Capcha (2018) hace referencia aspectos importantes como la confianza, respeto y la admiración, donde el director debe mostrarse como modelo digno de identificación e imitación.

Antes de hablar de calidad de servicio educativo es importante resaltar el concepto de calidad bajo el enfoque de calidad total desde cuatro perspectivas. La

primera como conformidad, la cual se trata de un servicio estándar basado específicamente en la eficiencia del proceso. La segunda es la satisfacción que cubre toda expectativa en el cliente, lo cual puede ser medible y convertida a especificaciones del producto o servicio, que nos darán un indicador de calidad siempre y cuando satisfaga o sobrepase las expectativas de nuestros clientes; La tercera calidad como valor, asociado directamente a un costo o precio dado, donde se incluye aspectos de durabilidad, comodidad y a las comparaciones. Finalmente, la calidad como excelencia, esto indica producto o servicio como lo mejor o excelente y que para ello se realiza la mejor gestión, ejecución de procesos con mejores componentes.

La calidad educativa según la visión de Pérez (2000) citado por Córdova (2019) se afirma que dentro del campo educativo se perciben diversos enfoques en relación al concepto de calidad educativa, tales como: La eficacia relacionada al logro de metas y objetivos. La relevancia, donde se incluyan contenidos útiles y valiosos acorde con las necesidades de la sociedad y la Gestión de recursos necesarios y su uso eficiente y oportuno dentro del proceso educativo. Para Carriazo, Pérez y Gaviria (2020) la herramienta primordial para lograr la calidad en el aspecto educativo radica en la planificación educativa que se aplique.

Por su parte, Vásquez (2013) citado por Córdova (2019), expresa que según el punto de vista específicamente educativo, la calidad se expresa bajo seis dimensiones muy marcadas como la parte académica que se manifiesta a través del saber, el ambiente generado por el prestigio o posicionamiento ganado, la parte funcional expresado por un nivel alto de perfección, el producto de calidad como un valor añadido, la satisfacción expresada por los usuarios como respuesta a las expectativas, intereses y demandas de los usuarios y la capacidad del sistema que responda a exigencias del contexto. De acuerdo a la observación y análisis del quehacer diario de los directivos, Murillo y Hernández (2015) hacen referencia que la mayor parte del tiempo lo dedican a la parte administrativa, lo cual merece cambios para darles mayor importancia y dedicarle tiempo a la parte pedagógica como estrategia que nos ayude a superar aspectos educativos de la calidad, por lo que estaríamos hablando de la necesidad de contar con líderes pedagógicos, hecho que nos permitiría brindar mejor calidad del servicio educativo que es lo ideal.

La calidad del servicio educativo está dada según el grado de funcionabilidad de los procesos educativos, donde se haga uso óptimo de medios y recursos, el involucramiento del personal y comunidad educativa en su conjunto como parte de la gestión educativa para el logro de fines y objetivos institucionales. Al respecto Bao-Condor (2020) afirma que todo ello se determina por la percepción de los usuarios. Para Cervantes, Stefanell, Peralta y Salgado (2017) esto se encuentra en relación a la experiencia que se va generando en la entidad.

En relación al servicio educativo que se oferta en las instituciones educativas el (MINEDU, 2012) dentro del Marco de buen desempeño docente se establece el ejercicio docente basado en un conjunto de desempeños direccionados hacia los aprendizajes y en sus cuatro dominios subyace la parte ética en la prestación del servicio educativo público y la formación integral para los estudiantes. Por lo tanto, cada docente orienta su práctica pedagógica estratégicamente, la enseñanza en el aula, la vinculación articulada de la gestión escolar que involucran la familia y la comunidad, así como la identificación del docente con su desarrollo profesional.

El servicio educativo de calidad se percibe al observar las acciones estratégicas debidamente planificadas que ponen en marcha las Instituciones Educativas, como aporte y proyección al desarrollo social, cultural y progreso de la sociedad siguiendo un proceso productivo que apunta al logro de resultados de calidad que involucra a la organización en su conjunto; partiendo por el liderazgo de quien dirige e incluye el compromiso y responsabilidad de quienes conforman la comunidad educativa, garantizando cubrir necesidades y expectativas de nuestros usuarios o consumidores; La calidad puede ser vista en la satisfacción de directivos, docentes y administrativos, así como en nuestros estudiantes y padres de familia (Tafur, 2014).

Inquilla, Calsina, & Velazco (2017) consideran que la calidad del servicio está relacionado al dinamismo de cinco dimensiones como los elementos tangibles, la confiabilidad, atención al usuario y seguridad, capacidad de respuesta y la empatía, considerando que se refieren a las instalaciones y equipamiento; calidad académica que brindan los docentes; la gestión y exigencia académica expresado en resultados de calidad del servicio que se brinda, lo cual es definido por la percepción

de los usuarios, poniendo en evidencia la imagen institucional que se proyecta hacia la comunidad.

Los elementos tangibles específicamente relacionado a la parte física como son los edificios e instalaciones, el equipamiento, mobiliario, material didáctico que en cierta forma favorecen las condiciones para que los estudiantes generen los aprendizajes esperados de la manera más eficiente posible, porque es allí donde se generan los espacios de interaprendizaje haciendo uso de del material didáctico y todo el equipamiento tecnológico (Córdova, 2019).

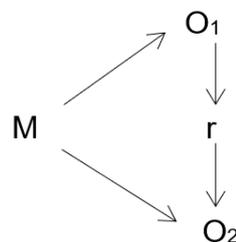
La fiabilidad de la Institución Educativa, vista como la habilidad con que se brinda el servicio educativo propuesto en los objetivos institucionales plasmados dentro de los instrumentos de gestión, lo cual se operativiza de manera estratégica orientada hacia la calidad del servicio educativo a corto y largo plazo llegando a la competitividad. En ese sentido uno de los aspectos primordiales viene a ser la implementación del plan curricular contextualizado como eje fundamental para generar los aprendizajes significativos esperados y la implementación de servicios complementarios con un manejo estratégico de los horarios de trabajo. Al respecto Abadi (2004) citado por Hatachi (2020) sostiene que la capacidad de respuesta viene a ser el grado de disponibilidad que nos permite brindar un servicio al usuario de manera oportuna. Lo cual realizamos atendiendo a nuestros estudiantes y padres de familia, pensando en lo que ellos valoran y esperan, buscando responder oportunamente a las expectativas de nuestra población.

La empatía en el campo educativo se refiere a todas las interacciones personales que favorezcan al proceso educativo, donde se fortalece la parte cognitiva-emocional y la práctica de valores. Según Hernández, López y Caro (2018) la empatía es una conducta como parte del ser humano y que su desarrollo hace que los niños y niñas reconozcan sus propias necesidades físicas y emocionales, así como las de sus compañeros lo cual genera un clima escolar agradable de comprensión y colaboración. Al respecto Vital, Otero, y Gaeta (2020) se relaciona al aspecto cognitivo-emocional del docente, como capacidad para comprender y compartir la parte emocional de los estudiantes ya que para una población en edad escolar urge a los docentes implementar estrategias de mejora.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo básica, cuya finalidad es ampliar y profundizar el conocimiento de manera coherente del mundo real en relación al existente, entre las variables de estudio Cazau (2006). Se utilizó el diseño no experimental al no haber manipulación de variables de estudio. Fue transversal dado a que la información recabada se dio tal cual en un momento determinado. En cuanto al propósito principal fue correlacional dado a que buscó determinar que las variables planteadas guardan cierto grado de asociación o relación en un determinado contexto, Hernández, Fernández y Baptista (2014). En tal sentido mostramos mediante el siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Liderazgo Transformacional

O<sub>2</sub> = Calidad del servicio educativo

r = Relación entre variables

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Variable 1: Liderazgo transformacional

##### Definición conceptual

Es un estilo ideal asociado directamente a la satisfacción, efectividad y de manera especial a la motivación, el líder inspira a sus seguidores para que superen sus propias expectativas dando más de lo esperado y que ellos mismos creen, los conducen al compromiso organizacional, Hermosilla, Amutio, Da Costa y Páez, (2016). El directivo es quien tiene que ejercer el rol fundamental de cambio que la sociedad exige. Dentro de la institución educativa lideran de manera estratégica el proceso de planificación y organización institucional, la ejecución y evaluación con

participación activa de toda la comunidad educativa, consensuando y articulando objetivos y metas institucionales.

### **Definición operacional**

La variable liderazgo transformacional presenta un punto de vista cualitativo, es medida a través de las dimensiones como la Influencia idealizada del directivo, motivación inspiracional, consideración individualizada y la estimulación intelectual. Se utilizó la encuesta para la recolección de datos, mediante un cuestionario como instrumento con una de valoración. Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

### **Indicadores**

Se consideró por dimensiones de estudio la dimensión Influencia idealizada del directivo: modelo a seguir, conducta ética, transmitir e inspirar confianza; para motivación: Metas y visión compartida, el generar entusiasmo y prácticas con ejemplo; para consideración individualizada: Tratamiento personalizado, acompañamiento pedagógico y escucha activa; finalmente para estimulación intelectual; promover solución de conflictos, respetar la opinión y promover la creatividad.

### **Escala de medición**

Como nivel de medición para clasificar y ordenar los datos recabados de los entrevistados en relación a la finalidad de la investigación se utilizó la escala ordinal.

### **Variable 2: Calidad del servicio educativo**

Este tipo de servicio se basa en la dinámica estratégica organizacional de trabajo en equipo que se fortalece dentro de la institución educativa tomando en cuenta la satisfacción y beneficio nuestros usuarios, quienes sienten satisfacción según sus expectativas. Para el estudio de esta variable se consideró las dimensiones elementos intangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

### **Definición operacional**

Esta variable fue medida con aplicación de encuestas, utilizando como instrumento un cuestionario que abarcó las cuatro dimensiones mediante respuestas con una validación: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

### **Dimensiones**

Para efectos del presente estudio, dentro de esta variable se tomó en consideración a cuatro dimensiones, los elementos intangibles en relación a la parte física y equipamiento, la fiabilidad en relación a las condiciones de operatividad, la capacidad de respuesta que se pueda generar frente a las expectativas de los usuarios y la empatía dentro de las interacciones favorables para el proceso educativo.

### **Indicadores**

Para la dimensión elementos intangibles se formularon los indicadores Infraestructura, Materiales de enseñanza y La presentación de la Institución Educativa; para la dimensión Fiabilidad se formularon los indicadores Plan curricular, Organización de servicios complementarios y Servicios administrativos; para la dimensión Capacidad de respuesta se formularon los indicadores Talleres extracurriculares, Vinculación familia – escuela y Apoyo al estudiante y/o padre de familia, finalmente para la dimensión empatía se formularon los indicadores Atención oportuna a los usuarios, Atención a estudiantes con necesidades especiales y Fortalecimiento de las habilidades sociales.

### **Escala de valoración**

Se utilizó la escala ordinal como nivel de medición, para clasificar y ordenar los datos recabados de los entrevistados en relación al objetivo de la investigación.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **Población**

A efectos de la presente investigación se consideró a todos los docentes de la institución educativa 88005 Corazón de Jesús del distrito de Chimbote, población constituido por un total de 44 docentes del nivel primaria (37 profesores de aula, 4

de educación física y 3 de AIP y CRT). Por lo tanto, la población en mención fue considerada como muestra para el recojo de información.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

Dentro del aspecto relacionado al recojo de información se utilizó la encuesta. Siendo ésta una situación en donde el investigador y los entrevistados establecen un diálogo directo con el propósito de conseguir datos necesarios para la investigación (Cazau, 2006).

#### **Instrumento**

Para efectos de la presente investigación el mecanismo utilizado fue el cuestionario, donde se dispuso de dos cuestionarios tanto para liderazgo transformacional como para la calidad de servicio educativo. Tal como se presenta en operacionalización de variables el cuestionario acerca de liderazgo transformacional presentó 30 interrogantes basadas a las cuatro dimensiones, con medición ordinal según las categorías nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Así mismo para la variable calidad de servicio educativo, presentó 13 interrogantes en sus cuatro dimensiones, con medición ordinal según las categorías nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

#### **Validez**

Se recurrió a tres profesionales relacionados a la línea de investigación, que a modo de juicio de expertos emitieron sus juicios dando conformidad al instrumento de recojo de información, utilizando la matriz de validación.

#### **Confiabilidad**

Para efectos de conocer la apreciación de los docentes se utilizó la escala de Likert, ya que con ella nos permitió determinar el grado de conformidad reflejada en su opinión en relación a las actitudes y comportamiento que ejerce el directivo en su rol de líder transformacional. En tal sentido la confiabilidad hace referencia a la consistencia, exactitud y precisión, en relación a las medidas repetidas que nos hace confiar en los resultados obtenidos, lo cual se realizó siguiendo una secuencia de procedimientos estadísticos en el SPSS.

Por lo tanto, se determinó que el alfa de Cronbach es de 86.4% > al 80%, entonces el instrumento pasa la prueba de fiabilidad, lo que significa que para las variables liderazgo transformacional con un alfa de Cronbach de 0.882 y la calidad del servicio educativo con alfa de Cronbach 0.93, lo cual nos permite determinar que existe fuerte confiabilidad y se aplica el instrumento.

### **3.5. Procedimientos**

Una vez elaborados los cuestionarios debidamente validados y confiables que nos permitan recoger información, se procedió a solicitar el permiso a la directora de la Institución Educativa Corazón de Jesús y contando con la autorización correspondiente para la aplicación de la encuesta. Se procedió a subir el cuestionario en formulario de Google y enviarlos de manera virtual a cada docente. Finalmente codificamos en la base de datos, procediéndose al procesamiento y tabulación correspondiente.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La investigación estuvo sujeta a un marco inferencial, en el cual se realizó un análisis de la encuesta con escala de Likert en SPSS, donde sometimos todos los datos obtenidos a la operación de procesamiento a fin de obtener conclusiones coherentes para el logro del objetivo de la investigación. En este caso se procedió a realizar la percepción cualitativa de los encuestados sobre nuestras variables de estudio, para lo cual utilizamos datos ordinales que nos permitió ordenar y clasificar las respuestas de cada ítem con su puntaje asignado (Nunca = 1; Casi nunca = 2; A veces = 3; Casi siempre = 4 y Siempre = 5). Una vez coleccionados los datos se generó el archivo de datos en hojas de cálculo (tablas) ubicando los ítems de forma horizontal y el número de encuestados en vertical, para ello asignamos rangos aceptables que nos permitieron determinar el resultado favorable o no. Finalmente haciendo el cálculo de confiabilidad utilizando el Alfa de Cronbach, se procedió a determinar la consistencia del instrumento.

En la investigación se encuestó a 44 docentes que integraron la muestra objetivo según el cálculo del tamaño de la muestra constituida por todos los profesores del nivel primario del centro educativo 88005 Corazón de Jesús, quienes dieron respuesta a los dos cuestionarios enviados mediante un link a través de una encuesta virtual elaborada mediante la herramienta del Google drive.

En primer lugar en base a la selección del estadístico se consideró la realización de una prueba de normalidad de datos fundamentando dicho método, para lo cual se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk por ser una muestra menor a 50 que probó la normalidad de los datos para cada variable del presente estudio, dado a que mediante este método aplicado se debe mostrar que por lo menos una variable tiene nivel de significancia que sea menor al 5% ( $p < 0.05$ ), dieron como resultados para la primera variable y segunda variable una significancia de 0.000; ambas ubicadas por debajo del 0.05, demostrándose de esa manera que los datos se distribuyen de manera NO normal; por lo tanto es necesario utilizar la prueba no paramétrica correlación de Rho de Spearman, con la finalidad de establecer la relación entre el liderazgo transformacional del directivo y calidad del servicio educativo.

Por su parte Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que al contrastar la hipótesis se tendrá en cuenta los asteriscos que proporciona la prueba correlacional, cuando se tiene un valor de dos asteriscos (\*\*) se trabaja con el 0.01 y cuando se presente con un asterisco (\*) se deberá trabajar con el 0.05 que es el valor utilizado en el presente estudio. (p.305)

Para un mejor orden de presentación y entendimiento de los resultados mostrados se detallan las siguientes abreviaturas:

Sig. = Significancia

Rho = Correlacional de Spearman

### **3.7. Aspectos éticos**

Dentro del proceso de elaboración del presente informe de investigación se asumió consideraciones éticas que están basadas en criterios como: Contar con el permiso del representante legal de la Institución educativa, Recabar información específicamente para fines académicos, Los participantes encuestados se mantendrán de manera anónima, No se manipularán variables y La presentación de información real y verás tal cual a su contexto natural.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1. Relación entre el liderazgo transformacional del directivo en la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel primario - Chimbote. 2021.

Rho de Spearman		Liderazgo Transformacional del directivo
Calidad del Servicio Educativo	Coefficiente de correlación	,546
	Sig. (bilateral)	,007
	N	44

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

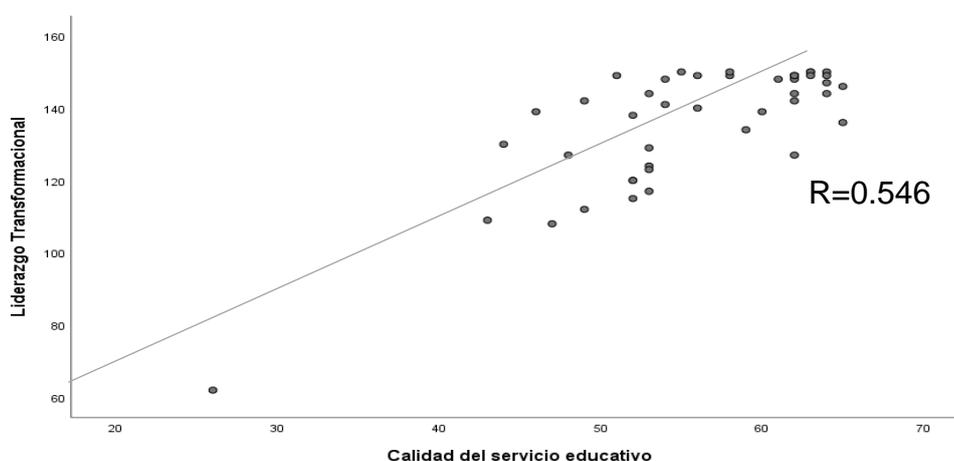


Figura 1. Diagrama de dispersión entre el liderazgo transformacional del directivo en la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel primario - Chimbote. 2021.

**Interpretación:** Visto la tabla 1 encontramos que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es  $r = 0.546$  e indica que existe relación positiva moderada, lo que quiere decir que el Liderazgo Transformacional del directivo se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo de los docentes del nivel primario - Chimbote. Así mismo, se halló un nivel de significancia  $p = 0.007$  siendo menor al 5% ( $p < 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), concluyendo que existe la relación significativa entre liderazgo transformacional del directivo y la Calidad del Servicio Educativo. Por lo tanto, mientras mejor se aplique el liderazgo transformacional, mejor serán los resultados del Servicio Educativo, como también al ser menor el grado de aplicación este tipo de liderazgo por el directivo, se verá mermado el resultado de la calidad del servicio educativo.

Tabla 2. Relación influencia idealizada del directivo del directivo en la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel primario - Chimbote. 2021.

	Rho de Spearman	Influencia idealizada del directivo
Calidad del Servicio Educativo	Coeficiente de correlación	,711**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	44

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

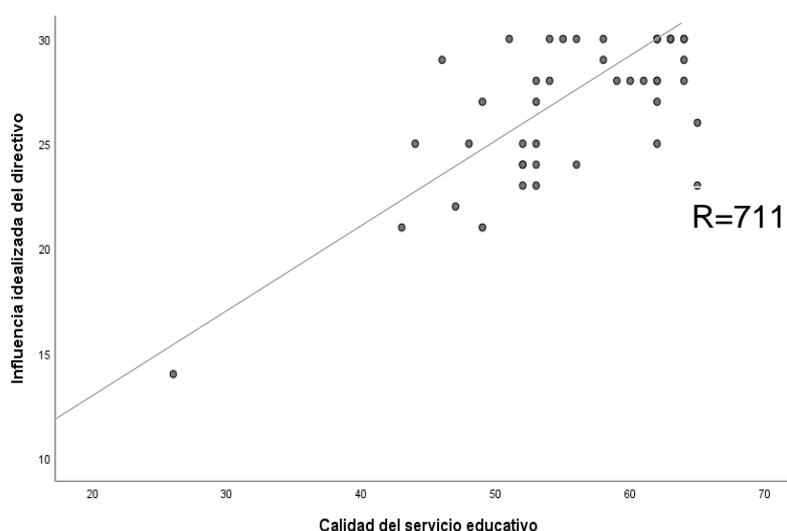


Figura 2. Dispersión ente la influencia idealizada del directivo del directivo en la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel primario - Chimbote 2021.

**Interpretación:** Visto la tabla 2 se encuentra que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es  $r = 0.711$  existiendo relación positiva Alta, la cual quiere decir que la dimensión Influencia idealizada del directivo se relacionan significativamente con la Calidad del Servicio Educativo. Por otro lado, encontramos nivel de significancia  $p = 0.000$  que siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) se procede a rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) concluyendo que realmente existe una relación significativa. En consecuencia, si mejor se aplican los procesos de dicha dimensión, se tendrán mejores resultados, pero si la aplicación es menor también se verán afectados los resultados de la variable calidad del servicio educativo.

Tabla 3. Relación existente entre motivación inspiracional y la calidad del servicio educativo, de los docentes del nivel primario - Chimbote. 2021.

Rho de Spearman		Motivación inspiracional
La Calidad Del Servicio Educativo	Coeficiente de correlación	,444**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	44

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

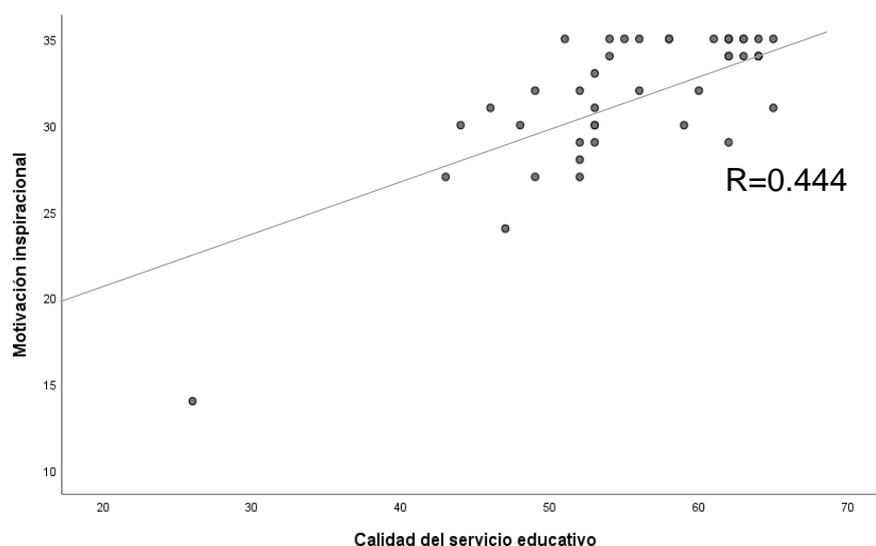


Figura 3. Dispersión existente entre motivación inspiracional y la calidad del servicio educativo, de los docentes del nivel primario - Chimbote 2021.

**Interpretación:** En la presente tabla 3 encontramos que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es  $r = 0.444$  lo que indica que existe relación positiva moderado, esto quiere decir que la dimensión motivación inspiracional se encuentra relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel primario - Chimbote. 2021. Por otro lado, se halló el nivel de significancia  $p = 0.000$  y siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ), se procede a rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), concluyendo en que existe una relación significativa entre la dimensión motivación inspiracional y la calidad del servicio educativo y que mientras mejor se aplique los procesos de motivación inspiracional, mejor será la calidad de servicio educativo.

Tabla 4. Relación existente entre consideración individualizada y la calidad del servicio educativo, de los docentes del nivel primario - Chimbote. 2021.

Rho de Spearman		Consideración individualizada
Calidad del Servicio Educativo	Coefficiente de correlación	,512
	Sig. (bilateral)	,003
	N	44

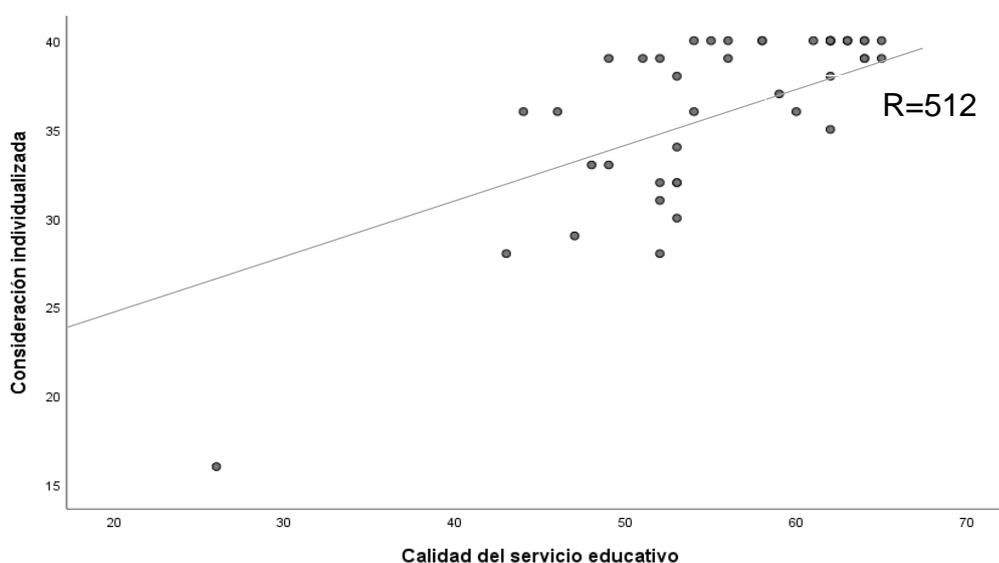


Figura 4. Dispersión existente entre consideración individualizada y la calidad del servicio educativo, de los docentes del nivel primario - Chimbote. 2021.

**Interpretación:** La tabla 4 nos muestra que el coeficiente de correlación Rho Spearman es  $r = 0.512$  esto indica que existe una relación positiva moderado, lo cual indica que la dimensión consideración individualizada se relacionan significativamente con la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel primario - Chimbote. 2021. Por otro lado, se halló un nivel de significancia donde  $p = 0.003$  y que al ser menor al 5% ( $p < 0.05$ ) se procede a rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), concluyendo que existe una relación significativa entre la dimensión consideración individualizada y la Calidad del Servicio Educativo y que mientras mejor se aplique los procesos de la dimensión consideración individualizada, mejor será calidad del servicio educativo.

Tabla 5. Relación existente entre estimulación intelectual y la calidad del servicio educativo. De los docentes del nivel primario - Chimbote. 2021.

	Rho de Spearman	Calidad del Servicio Educativo
Estimulación intelectual	Coefficiente de correlación	,512
	Sig. (bilateral)	,003
	N	44

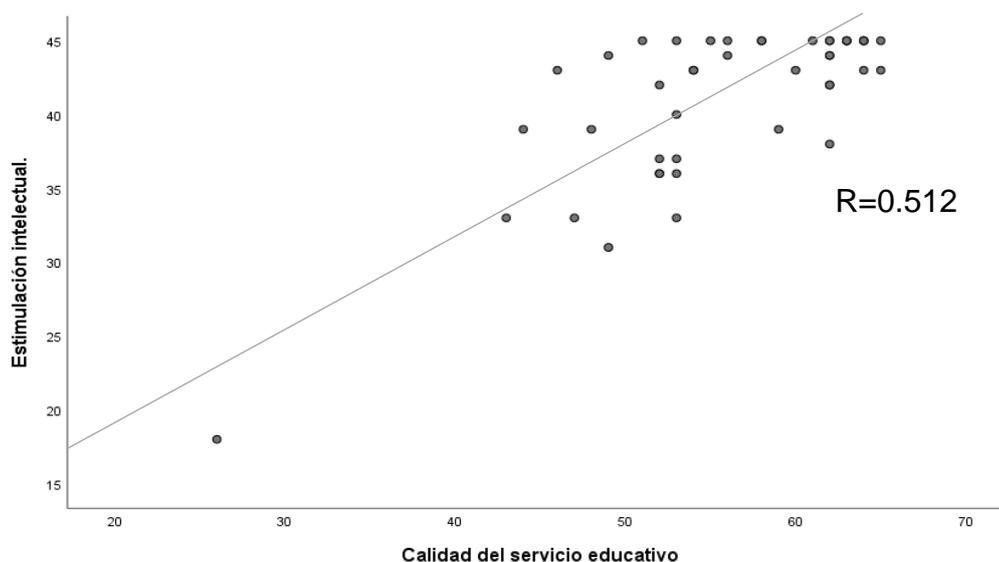


Figura 5. Dispersión existente entre estimulación intelectual y la calidad del servicio educativo. De los docentes del nivel primario - Chimbote. 2021.

**Interpretación:** La tabla 5 nos demuestra que el coeficiente de correlación Rho Spearman es  $r = 0.512$  indicando que existe una relación positiva moderado, la cual quiere decir que la dimensión estimulación intelectual se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo de los docentes del nivel primario - Chimbote. 2021. Por otro lado, se halló un nivel de significancia  $p = 0.003$  y siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ), se procede a rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), concluyendo que existe relación significativa entre ambos y que mientras mejor se aplique los procesos de la dimensión estimulación intelectual, mejor será la calidad del servicio educativo, de igual manera sucederá al ser menor su aplicación los resultados del servicio educativo se reducirá.

## V. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación el objetivo general de estudio fue establecer la relación entre el liderazgo transformacional del directivo y la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel primario - Chimbote. 2021. Donde los resultados nos arrojan un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.546 lo cual nos indica que existe una relación positiva moderada entre las dos variables, así mismo, se encontró un nivel de significancia de 0,007 lo que determina que se relacionan significativamente. Por lo tanto, se concluye en que mientras mejor se aplique el liderazgo transformacional del directivo, mejor será la Calidad del Servicio Educativo.

Resultados similares se evidencian en la investigación de Miguel (2019) donde buscó determinar la relación entre liderazgo transformacional y compromiso escolar de los estudiantes, obteniendo una significancia bilateral de 0,000 y Rho de Spearman de 0,631 encontrando una relación moderada positiva. Así mismo Cuarite (2016) presenta la relación entre liderazgo transformacional frente al desempeño docente, con resultados de 0.00 de significancia y un valor de 0.370 para sus dos variables, lo que determinó la relación positiva significativa. Para Valderrama (2018) con una muestra de 68 docentes obtiene resultados con significancia bilateral de 0,000 y Wald de 23.227 confirmando así la existencia de una incidencia significativa. Por lo tanto, estos aportes corroboran el propósito de la presente investigación que establece la relación existente entre liderazgo transformacional que pone en práctica el directivo y la calidad del servicio educativo que se brindan dentro de las instituciones educativas públicas.

Por su parte Rojas, Vivas, Mota, y Quiñónez (2020) según el enfoque humanista, el líder transformador debe mostrar cualidades y atributos de maestro fortalecido por la deontología profesional y concebido desde la pedagogía humanista como alternativa de cambio que conduce a la búsqueda de diversas maneras de formación a ciudadanos íntegros y éticos. Fernández y Quinteros (2017) son idealizados por ser ejemplo moral en el trabajo en beneficio del equipo, la organización o comunidad. Herмосilla, Amutio, Da Costa y Páez (2016) es el estilo ideal y adecuado para conducir las organizaciones al cambio e innovación, genera satisfacción, logro de efectividad y en especial promueve motivación e

inspiración en sus seguidores. Valderrama (2018) hace referencias características como ser motivador, proactivo, mantener la unidad del equipo, tener manejo de habilidades sociales, buena comunicación, tener capacidad de solución de conflictos manteniendo la paz, involucrándose en el trabajo de equipo mediante la práctica de la justicia, honestidad y equidad.

Por su parte, Fischman (2017) afirma a James MacGregor Burns que introdujo por primera vez el concepto de liderazgo transformador, donde el líder apelando a los más altos valores morales y a la motivación, guía a sus seguidores para lograr un propósito elevado. Así mismo, hace mención a Bernard Bass, quien definió las cuatro acciones o prácticas que todo líder transformador de cumplir: estimulación intelectual, motivación inspiracional, consideración individual e influencia idealizada.

En cuanto a la calidad del servicio educativo, para Tafur (2014), se percibe al observar las acciones estratégicas debidamente planificadas que apunta al logro de resultados de calidad, involucra a la organización en su conjunto, partiendo por el liderazgo de quien dirige e incluye el compromiso y responsabilidad de quienes conforman la comunidad educativa, garantizando cubrir las necesidades y/o expectativas de usuarios o consumidores. García, Juárez, & Salgado (2018) la calidad de la educación se logra integrando voluntad, gestión de procesos, teorías de la pedagogía y el accionar relevante de quienes lo conducen. Palominos, Quezada, Osorio, Torres y Lippi (2016) refieren que se obtienen resultados donde los estudiantes perciben una buena evaluación con resultados positivos obtenidos dentro del proceso de aprendizaje, lo que evidencia la satisfacción a los usuarios. MINEDU (2012) según el marco de buen desempeño docente, cada docente realiza la preparación estratégica y enseñanza en aula, así como involucra a la familia y la comunidad.

Por su parte Inquilla, Calsina, y Velazco (2017) asocian la calidad del servicio a cinco dimensiones (elementos tangibles, confiabilidad, atención al usuario y seguridad, capacidad de respuesta y empatía), considerando que se refieren a las instalaciones y equipamiento; calidad académica que brindan los docentes; la gestión y exigencia académica expresado en resultados de calidad del servicio que se brinda, lo cual es definido por las percepciones y expectativas de los usuarios.

Por su parte Arroyave y Hurtado (2019) hacen mención a las dimensiones antes mencionadas.

En cuanto al objetivo específico 1 que buscó analizar la relación existente entre influencia idealizada del directivo y la calidad del servicio educativo, los resultados nos muestran un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.711 lo que demuestra que realmente existe una relación positiva Alta. En consecuencia, se confirma que la dimensión Influencia idealizada del directivo se relacionan significativamente con la Calidad del Servicio Educativo de los docentes del nivel primario. Así mismo, se halló un nivel de significancia de 0.000, por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), concluyendo que existe relación significativa entre la dimensión Influencia idealizada del directivo y Calidad del Servicio Educativo y que mientras mejor se aplique los procesos de la dimensión Influencia idealizada del directivo, mejor será la Calidad del Servicio Educativo.

De acuerdo al objetivo específico que correlaciona la influencia idealizada y calidad de servicio educativo, Crisóstomo (2018) citando a Bass y Riggio (2006) reafirma que este tipo de liderazgo se fortalece con la atención especial brindado a necesidades individuales de los seguidores para su crecimiento, logro de metas y objetivos según sus potencialidades, donde el líder actúa como su coach o mentor. En la misma postura Torres (2020) refiere que los docentes que reciben influencia idealizada creíble e idealizada del directivo siempre se muestran estar satisfechos con su labor que realizan, lo que mejora el desempeño docente, por lo tanto, corresponde al directivo infundir respeto, entusiasmo y mucha confianza en su actuar honesta y coherente.

Por su parte, Lussier y Achua (2002) citado por Cruz y Rodea (2014) el liderazgo es un proceso en el que los líderes influyen sobre sus seguidores y viceversa, con la intención de lograr objetivos mediante el cambio. Para Piqueras (2016) está dado por el desarrollo de habilidades gerenciales que van evolucionando y se van fortaleciendo de manera constante dentro de un proceso, donde la persona pasa desde el tener poco impacto hasta llegar a una gran influencia. Por lo tanto, la influencia idealizada a la cual lo denominamos carisma, está relacionada directamente con la actitud del directivo que lidere con seguridad y autoconfianza, demostrando con el ejemplo para poder influir, generar confianza

y credibilidad dentro de todos los docentes, para que estos se sientan y se muestren identificados con los propósitos comunes, ideales, creencias y práctica de valores.

En el objetivo específico 2 se propuso analizar la relación existente entre la dimensión motivación inspiracional y la calidad del servicio educativo, a lo cual se encontraron resultados donde el coeficiente de correlación de Rho Spearman  $r=0.444$  lo cual demuestra que existe una relación positiva moderada, un nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) concluyendo que existe relación significativa.

En la misma línea, Gonzales (2018) obtuvo resultados de  $r=0.713$  y  $p=0,000$  demostrando la relación significativa y positiva entre motivación inspiracional y desempeño docente en instituciones educativas del nivel primaria, así mismo sostiene que ante nivel alto de motivación inspiracional del director, mayor será el desempeño de los docentes.

En tal sentido la motivación inspiracional es la capacidad de comunicar el entusiasmo y la visión al equipo de docentes generando confianza, enfocando todas las energías y propósitos para promover aprendizajes proactivos debe generar la verdadera motivación, la visión compartida y retadora para la mejora continua y cierre de brechas para un servicio educativo con calidad. Al respecto Murillo y Hernández (2015) el directivo mayor parte del tiempo dedica a lo administrativo, lo cual requiere cambios dándole mayor importancia y dedicación a la parte pedagógica como estrategia que nos permitiría brindar mejor calidad del servicio educativo que es lo ideal.

La calidad del servicio educativo está dada según el grado de funcionabilidad de los procesos educativos, donde se haga uso óptimo de medios y recursos, el involucramiento del personal y comunidad educativa en su conjunto como parte de la gestión educativa para el logro de fines y objetivos institucionales. El aspecto prioritario es promover el progreso de los estudiantes para alcanzar resultados con nivel satisfactorio. La fiabilidad está dada en relación a las condiciones operativas que se implemente, así como la habilidad con que se brinda el servicio educativo planificada de manera estratégica de acuerdo a objetivos institucionales en los instrumentos de gestión, orientada hacia la calidad del servicio educativo a corto y largo plazo. La implementación del plan curricular contextualizado como eje

fundamental para generar aprendizajes significativos esperados y servicios complementarios con un manejo estratégico de los horarios de trabajo, donde los usuarios son los beneficiados de acuerdo a sus expectativas

Dentro del objetivo específico 3 se buscó analizar la relación existente entre estimulación intelectual y la calidad del servicio educativo, encontrándose resultados donde el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.512 lo que demuestra que existe una relación positiva moderada. Así mismo, se halló un nivel de significancia de 0.003 lo cual rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), concluyendo que existe una relación significativa entre la dimensión Estimulación intelectual y la Calidad del Servicio Educativo y que mientras mejor se aplique los procesos de la dimensión Estimulación intelectual, mejor será la Calidad del Servicio Educativo.

Resultado similar encontramos en la investigación de Ramos (2019) al establecer la relación que se genera entre liderazgo transformacional asumido por el directivo y convivencia escolar, encontró coeficiente 0,507 de Rho de Spearman, confirmando que existe una relación significativa. Por su parte Hernández, López y Caro (2018) hacen referencia a la empatía como la conducta del ser humano que hace que los demás reconozcan sus propias necesidades físicas y emocionales, así como las de sus compañeros generando clima escolar agradable de comprensión, colaboración y mucho compañerismo al momento de interactuar evitando todo tipo de conflicto escolar. Para Vital, Otero, y Gaeta (2020) es la capacidad para entender y compartir el estado emocional de los demás que permite implementar mejoras en la convivencia, lo cual genera las condiciones apropiadas para un servicio educativo de calidad.

Por lo tanto, el directivo estimula intelectualmente al equipo de docentes, direccionándolos a la búsqueda de mejores propuestas de solución para hacer más eficiente el servicio educativo, fortalecer el razonamiento, la imaginación y el resolver problemas desde otra perspectiva, que nos permita adoptar soluciones con creatividad e innovación lo cual llevará al equipo de docentes a ser capaces de cuestionar los conceptos y creencias enfocando desde otro ángulo y dando soluciones innovadoras.

En el objetivo específico 4 se buscó analizar la relación existente entre la consideración individualizada y la calidad del servicio educativo de los docentes del

nivel primario, encontrándose resultados que muestran un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.512, demostrando así que existe una relación positiva moderado. Así mismo se halló un nivel de significancia de 0.003, por la cual se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), lo que indica que la dimensión Consideración individualizada se relaciona significativamente con la Calidad del Servicio Educativo de los docentes del nivel primario. Por otro lado, se concluye en que existe relación significativa y que mientras mejor se aplique los procesos de la dimensión Consideración individualizada, mejor será Calidad del Servicio Educativo.

Resultado similar presenta Aguilar (2018) al determinar la relación entre liderazgo transformacional y desempeño docente según la perspectiva de estudiantes, con resultados de significancia bilateral  $0.000 < 0.05$  y Rho Spearman 0.864 concluyendo si existe mayor efectividad de liderazgo transformacional tendremos mayor apreciación al buen desempeño de los docentes. Por su parte, Hernández, López y Caro (2018) hace mención a la empatía como conducta del ser humano que genera un clima escolar agradable de comprensión, colaboración y mucho compañerismo al momento de interactuar evitando todo tipo de conflicto escolar, donde todas las interacciones personales favorezcan al proceso educativo, y a la parte cognitiva-emocional de los estudiantes.

Finalmente, los resultados de correlación encontrados giran en torno al rol y tipo de liderazgo que asume el directivo en el proceso de su gestión, se interesa en las necesidades de los docentes de manera individualizada, como ser único, desarrollando habilidades en cada miembro del equipo como ser único y valorado, para que éste se muestre más dispuesto al cumplimiento de sus funciones de manera oportuna y eficaz. Así mismo, el generar una capacidad de respuesta donde todo hacemos pensando en lo que los usuarios valoran y esperan, así mismo la capacidad de responder oportunamente a las expectativas de nuestra población. Articulando muchas actividades de integración e involucramiento a la comunidad educativa fortaleciendo la vinculación familia – escuela e implementando estrategias que cubran las exigencias de nuestros usuarios.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero.** De acuerdo a los resultados de coeficiente de correlación de Rho Spearman 0.546 y el nivel de significancia bilateral de 0,007 se concluye que existe una correlación positiva moderada entre Liderazgo Transformacional del directivo y la Calidad del Servicio Educativo. Se comprueba la hipótesis de investigación y se comprueba que mientras mejor se aplique Liderazgo Transformacional del directivo, mejor será la Calidad del Servicio Educativo.

**Segundo.** Los resultados de coeficiente de correlación de Rho Spearman 0.711 y el nivel de significancia 0.000 pone en evidencia que existe una relación positiva alta entre la dimensión influencia idealizada del directivo con la Calidad del Servicio Educativo de los docentes del nivel primario y que mientras mejor se aplique los procesos de la dimensión Influencia idealizada del directivo, mejor será la Calidad del Servicio Educativo.

**Tercero.** Según el resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman 0.444 y el nivel de significancia bilateral 0.000, se demuestra la existencia de una relación positiva moderada entre la dimensión Motivación inspiracional y la Calidad Del Servicio Educativo, concluyendo que existe relación significativa entre la dimensión Motivación inspiracional y la La Calidad Del Servicio Educativo.

**Cuarto.** Al realizar la prueba de Rho Spearman para hallar la relación entre la dimensión Consideración individualizada y la Calidad del Servicio Educativo, se halló un coeficiente de correlación de 0.512 y un nivel de significancia de 0.003, por la cual se determina que existe una relación positiva moderado y que al aplicar los procesos de la dimensión Consideración individualizada, surte mejoras en la Calidad del Servicio Educativo.

**Quinto.** De acuerdo a resultados el coeficiente de correlación de Rho Spearman 0.512 y el nivel de significancia 0.003, se concluye en la existencia de una correlación positiva moderada entre la dimensión Estimulación intelectual y la Calidad del Servicio Educativo y que mientras mejor se aplique los procesos de la dimensión Estimulación intelectual, mejor será la Calidad del Servicio Educativo.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero.** Visto los resultados donde se evidencia la relación entre las variables de estudio, se recomienda a los directivos asumir el reto de un liderazgo transformacional, implementando estrategias de organización y planificación educativa dentro de una visión compartida, bajo un enfoque humanista y generando las condiciones de convivencia apropiadas para brindar un servicio educativo de calidad y coherente con las expectativas de los usuarios y las exigencias del contexto social en que vivimos.

**Segundo.** Considerando que toda gestión está caracterizada por la imperiosa necesidad de planificar, organizar, dirigir y ejercer el control de los procesos de la actividad educativa, se recomienda a los docentes involucrarse en dichos procesos implementando un código deontológico acorde a las exigencias del contexto actual y real que la sociedad está exigiendo, por lo que deben asumir un liderazgo transformacional desde su rol de maestros para conducir este proceso de cambios constantes y la formación integral de los estudiantes, de acuerdo a los principios y fines de la educación peruana.

**Tercero.** La educación es una tarea de todos y nuestra recomendación a los padres de familia, asumir e involucrarse de manera participativa y activa en el proceso educativo que impulsa la escuela mediante el desarrollo de los planes estratégicos a corto y largo plazo. Así mismo deben entender y compartir el estado emocional de sus hijos y contribuir con la convivencia escolar armoniosa, lo cual genera las condiciones apropiadas para un servicio educativo de calidad

**Cuarto.** A los investigadores que opten incursionar en este campo se les sugiere ahondar en la búsqueda de estrategias que nos permitan hacer cambios en las personas y que esto se vea reflejado en las organizaciones. Así mismo impulsar la práctica del liderazgo transformacional como la opción ideal para las instituciones educativas que buscan el cambio, la innovación y el trabajo en equipo. Los resultados aquí obtenidos servirán de aporte a futuras investigaciones, constituyéndose en un valioso aporte reflexivo dentro del desempeño directivo como líder y responsable de la conducción de la institución educativa.

## VIII. REFERENCIAS

- Aguilar, O. (2018). *Liderazgo transformacional y desempeño docente en Educación Superior Tecnológica de Huariaca – Pasco, 2017*. (Tesis para optar el grado de maestro en Administración de la Educación). Universidad César Vallejo. Perú 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19533>
- Arroyave J. y Hurtado O. (2019). *Calidad del servicio educativo en una institución de educación superior-ies privada de la ciudad de Pereira (Colombia)*. Revista Empresarial, 13 (1), 35 – 47.
- Bao-Condor, C. L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú*. Gaceta Científica, 6(2), 104–114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Capcha, K. (2018). *Programa de Alta Gerencia en el Liderazgo Transformacional de los directores de las Instituciones Educativas del distrito de Yanahuanca, Pasco – 2017*. (Tesis para obtener el grado académico de Doctora en educación. Universidad César Vallejo. Perú 2018.
- Carranza (2018). *Liderazgo transformacional de los directivos y el clima organizacional de los trabajadores en la institución educativa N° 107 Daniel Alcides Carrión García del distrito de Santa Anita*. (Tesis para optar el grado de Doctor en Educación). Universidad César Vallejo. Perú 2018.
- Carriazo, C., Pérez, M. y Gaviria, K. (2020). *Planificación educativa como herramienta fundamental para una educación con calidad*. Utopía y Praxis Latinoamericana, vol. 25(3), 87-95.
- Castro, J. (2015). *Dimensiones del liderazgo transformacional predominantes en la directora de la Institución Educativa Privada Federico Villarreal de la provincia de Talara*. (Tesis de Maestría en Educación con Mención en Gestión Educativa. Universidad de Piura. Facultad de Ciencias de la Educación). Piura, Perú.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales*. (Tercera Edición) Buenos Aires.

- Cervantes, V., Stefanell, Í., Peralta, P. y Salgado, R. (2017). *Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de barranquilla*. Revista de Ciencias Administrativas, num. 11, pp.27-40
- Chacchi, S. (2019). *Liderazgo transformacional predominante en las directoras de las instituciones educativas del distrito de Huanta*. (Tesis para optar el grado de Maestra en Educación mención: Gestión Educativa). Universidad Nacional del Centro Del Perú. Huancayo 2019.
- Crisóstomo (2018). *Liderazgo transformacional docente y motivación estudiantil del 6º grado nivel primaria de las Instituciones Educativas - UGEL 01 - Villa El Salvador, 2015*. (Tesis para optar el grado de Doctor en Administración de la Educación). Universidad César Vallejo. Perú 2018.
- Cruz, Y. y Rodea, M. (2014). *“Liderazgo Transformacional como Herramienta de la Productividad de los Empleados”*. (Tesis para optar el grado de Licenciatura en Administración). Universidad Autónoma del Estado de México. México 2014.
- Cuarite, C. (2016). *Liderazgo transformacional y el desempeño docente en una institución educativa de Ica*. (Tesis para optar el grado de Doctor en Educación). Universidad César Vallejo. Perú 2016. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/18987>
- De la Cruz, G. (2019). *Liderazgo transformacional y gestión pedagógica docente en la Institución Educativa Pública Carlos Wiesse - Lima 2019*. (Tesis para optar el grado de maestra en Educación con mención en docencia y Gestión Educativa). Universidad César Vallejo. Lima 2019. URI <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35502>.
- Esquivel, R., Abreu, J., Vargas, F., & Mursuli, A, (2018). *Liderazgo transformacional en la educación universitaria*. Universidad Politécnica Territorial del Oeste del estado Sucre, Venezuela. Revista Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación, 5(3), 210–224.
- Fernández, C., Quintero, N. (2017). *Liderazgo transformacional y transaccional en emprendedores venezolanos*. Revista Venezolana de Gerencia, 22 (77), 56-74. [https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29051457005\\_](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29051457005_)

- Fischman, D. (2017). *El líder transformador*. (Primera edición). Editorial Planeta Mexicana, S.A. de C.V. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=8GovDwAAQBAJ&lpg=PP1&dq=santos%202016%20Influencia%20de%20liderazgo%20transformacional%20y%20la%20cultura%20organizacional%20da%20confianza%20organizacion al&pg=PT17#v=onepage&q&f=false>.
- García, F., Juárez, H. & Salgado (2018). *Gestión escolar y calidad educativa*. Revista Cubana de Educación Superior, 37(2), 206-216. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142018000200016&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200016&lng=es&tlng=es).
- García, M. (2015). *Formulación de un modelo de liderazgo desde las teorías organizacionales*. Entramado. 2015; 11 (1): 60-79. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265440664005>.
- Gonzales, I. (2018). *El liderazgo transformacional del director y desempeño docente en las instituciones educativas primarias, distrito de Matucana UGEL 15, Huarochirí, 2017*. (Tesis para optar el grado de Maestra en Administración de la Educación). Universidad César Vallejo. Perú 2018.
- Hatachi, M. (2020). *El Liderazgo Directivo y la Calidad de los Servicios Educativos en la I.E. N° 5117 – Anexo - Elías Aguirre Romero Pachacútec – Ventanilla – Callao*. (Tesis Para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Educacional). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima 2020.
- Hermosilla, D., Anutio, A., Da costa, S., Páez, D. (2016). *El Liderazgo transformacional en las organizaciones: variables mediadoras y consecuencias a largo plazo*. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones. vol.32 (3),135-143. <https://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2016.06.003>.
- Hernández R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.); Mc Graw Hill Education, México distrito Federal.
- Hernández, J., López, R., & Caro, O. (2018). *Desarrollo de la empatía para mejorar el ambiente escolar*. Educación y Ciencia. Núm 21, 217–244.

[https://revistas.uptc.edu.co/index.php/educacion\\_y\\_ciencia/article/view/9407](https://revistas.uptc.edu.co/index.php/educacion_y_ciencia/article/view/9407).

Huilca, B. (2015). *Liderazgo transformacional y desempeño docente en la especialidad de ciencias histórico - sociales del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico*. (Tesis para optar el grado académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación). Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Lima 2015.

Inquilla, J., Calsina, W, & Velazco, B. (2017). *La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano - Puno- Perú 2017*. Comunicación, 8(1),5-15. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000100001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100001&lng=es&tlng=es)

Ley de Reforma Magisterial N°29944 y su Reglamento N°004-2013-ED (2013). Diario oficial El Peruano. Lima – Perú.

López, E., Hincapié, S. y Zuloaga, Y. (2017). *Dimensiones del liderazgo transformacional y capacidad de aprendizaje organizacional en Pymes*. Revista ESPACIOS. Vol. 38 (57), 16.

Mendoza, T., y Ortiz, C. (2006). *El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas*. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, XIV (1),118-134. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90900107>

Miguel, Y. (2019). *Liderazgo Transformacional y Compromiso Escolar de los Estudiantes de una Institución Educativa Pública*. (Tesis para optar el grado de maestra en Educación con mención en docencia y Gestión Educativa). Universidad César Vallejo. Lima 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36078>.

Minedu (2012). *Marco del buen desempeño docente*. Lima: Corporación Gráfica Navarrete.

Murillo, F. Javier & Hernández-Castilla, Reyes (2015). *Liderazgo para el aprendizaje: ¿Qué tareas de los directores y directoras escolares son las que*

- más inciden en el aprendizaje de los estudiantes? RELIEVE, 21 (1), art.1.  
<http://dx.doi.org/10.7203/relieve.21.1.5015>.
- Palominos, P., Quezada, L., Osorio, C., Torres, J. & Lippi, L. (2016). *Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile*. Revista Iberoamericana de Educación Superior, VII (18),130-142.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299143567008>.
- Pérez, G., Jiménez, G. y Romo, G. (2017). *Caracterización del liderazgo transformacional de los directivos de instituciones de educación superior. Caso de estudio en una universidad del departamento de Antioquia*. Entramado.13(1),48-61.  
<http://dx.doi.org/10.18041/entramado.2017v13n1.25137>.
- Perilla, L., Gómez, V. (2017). *Relación del estilo de liderazgo transformacional con la salud y el bienestar del empleado: el rol mediador de la confianza en el líder*. Revista de psicología del trabajo y las organizaciones. Volumen 33. (2). 95-108. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2017.02.005>.
- Piqueras, C. (2016). *Manual para líderes de equipos*. Obtenido de <https://www.excelitas.es/wp-content/ebooks/2-manual-lideres.pdf>
- Pirela, L., Camacho, H. y Sánchez, M. (2004). *Enfoque epistemológico del liderazgo transformacional*. Revista Omnia. 10 (2), 0.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73710203>.
- Pradenas, M. (2015). *Análisis de los estilos de liderazgo según teoría situacional y formación de líderes a través de las asignaturas impartidas por la carrera de Ingeniería Comercial, Campus Chillán*. (Memoria para optar el título de Ingeniero Comercial). Universidad Del Bío-Bío. Chillán 2015.
- Ramos, F. (2019). *Liderazgo transformacional del director y convivencia escolar en la Institución Educativa N° 1128 San Luis, UGEL 07, 2019*. (Tesis para optar el grado de maestra en Administración de la Educación). Universidad César Vallejo. Lima 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38850>
- Rojas, O., Vivas, A., Mota, K., & Quiñonez, J. (2020). *El liderazgo transformacional desde la perspectiva de la pedagogía humanista*. Sophia, Colección de

Filosofía de la Educación, (28), 237-262. <https://doi.org/10.17163/soph.n28.2020.09>.

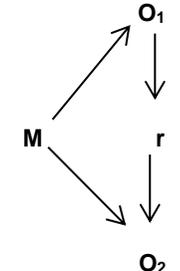
- Rovira, I. (2020). *Liderazgo transformacional y su influencia en el desempeño docente*. (Tesis para la obtención del grado de Magister en Gerencia Educativa). Universidad De Guayaquil. Ecuador 2020.
- Salcedo, C. (2016). *El liderazgo humanista y su importancia en las empresas contact center*. (Ensayo-Trabajo de grado para optar al título de especialista en Gestión de Desarrollo Administrativo). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá 2016.
- Samaniego, R. (2019). *Liderazgo transformacional en docentes de 5to grado de secundaria, según la perspectiva estudiantil*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología). Universidad Continental. Huancayo 2019.
- Santos, P. (2016). *Influência da liderança transformacional e da cultura organizacional na confiança organizacional*. (Tesis Doctoral para optar el grado de Doctorado en Economía y Dirección de Empresas). Universidad de la Rioja. España 2016.
- Saravia, E. 2014). *Caracterización de Estilos de Liderazgo mediante el Análisis de Redes Sociales*. Journal of Business, Vol.6(1): 30-42.
- Sardón, D. (2017). *Liderazgo transformacional y la gestión Escolar en instituciones educativas primarias*. Revista de Investigaciones Altoandinas, 19(3), 295-304. <https://dx.doi.org/10.18271/ria.2017.294>.
- Tafur, M. (2014). *Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia*. (Tesis de maestría). <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1047>.
- Torres, C. (2020). *El liderazgo transformacional del director en una institución educativa privada de la UGEL 02*. (Tesis para optar el grado académico de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación). Pontificia Universidad Católica Del Perú. Lima 2020. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/17112>

- Valderrama, A. (2018). *Liderazgo transformacional del director en la gestión educativa en una institución educativa pública. Lima, 2018.* (Tesis para optar el grado de maestra en Administración de la Educación). Universidad César Vallejo. Lima 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/18036>.
- Valdiviezo, S. (2019). *Liderazgo transformacional de los docentes y calidad educativa, de la Unidad Simón Bolívar de Puerto Bolívar- Ecuador, 2018.* (Tesis para optar el grado de Magíster en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos), Lima. 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/11327>.
- Vital, L., Otero, V. y Gaeta, M. (2020). *La empatía docente en educación preescolar: un estudio con educadores mexicanos.* Recuperado de <https://doi.org/10.1590/S1678-4634202046219377>.

## ANEXOS

### ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.

**Título de la Investigación:** Liderazgo Transformacional del directivo y la calidad del servicio educativo de docentes del nivel primaria, Chimbote – 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación existente entre el liderazgo transformacional del directivo y la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel primaria - Chimbote – 2021?	<p><b>General:</b> Establecer la relación entre el liderazgo transformacional del directivo y la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel primaria - Chimbote. 2021</p> <p><b>Específicos:</b> Analizar la relación existente entre Influencia idealizada del directivo y la calidad del servicio educativo. Analizar la relación existente entre Motivación inspiracional</p>	<p>H1 Existe relación directa entre liderazgo transformacional del directivo y la calidad de servicio educativo de los docentes la I.E. 88005 Corazón de Jesús.</p> <p>H0: No Existe relación directa entre liderazgo transformacional del equipo directivo y la calidad de</p>	Variable 1: Liderazgo Transformacional	D1.-Influencia idealizada del directivo	I 01- Modelo a seguir	1;2	<p>Diseño de la investigación No experimental Esquema:</p>  <p>De donde: M = Muestra O1=Liderazgo Transformacional O2 = Calidad del servicio educativo r = Relación entre variables</p>
					I 02- Conducta ética	3; 4	
					I 03- Transmitir e inspirar confianza	5; 6	
				D2.- Motivación inspiracional	I 04- Generar entusiasmo	7; 8	
					I 05- Metas y Visión compartida	9; 10	
					I 06- Prácticas con el ejemplo	11; 12; 13	
				D3.- Estimulación intelectual.	I 07- Promover solución de conflictos	14; 15; 16	
					I 08- Respetar a las opiniones	17; 18	
					I 09- Promover la creatividad	19; 20; 21	
				D4.- Consideración individualizada	I 10- Tratamiento personalizado	22; 23; 24	
					I 11-Acompañamiento pedagógico	25; 26;27	
					I 12- Escucha activa	28; 29; 30	
			Variable 02: Calidad del servicio educativo		D1.-Elementos tangibles	I 13- Infraestructura	1;2
				I 14- Materiales de enseñanza.		3	
				D2.- Fiabilidad	I 15- La presentación de la Institución Educativa.	4	
			I 16- Plan curricular		5		
							I 17- Organización de servicios complementarios.

	<p>y la calidad del servicio educativo.</p> <p>Analizar la relación existente entre Estimulación intelectual y la calidad del servicio educativo.</p> <p>Analizar la relación existente entre Consideración individualizada y la calidad del servicio educativo.</p>	servicio educativo de los docentes la I.E. 88005 Corazón de Jesús.			I 18- Servicio administrativos.	7		
					D3.- Capacidad de respuesta	I 19- Talleres extracurriculares		8
						I 20- Vinculación familia escuela		9
						I 21- Apoyo al estudiante y/o padre de familia		10
					D4.- Empatía	I 22- Atención oportuna a los usuarios.		11
						I 23- Atención a estudiantes con necesidades especiales		12
						I 24- Fortalecimiento de habilidades sociales.		13

## ANEXO 2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

**Título:** “Liderazgo Transformacional del directivo y la calidad del servicio educativo de los docentes en la I.E. N° 88005 Corazón de Jesús – Chimbote – 2021”

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Ítems
Variable 1 Liderazgo Transformacional	El Liderazgo Transformacional es el estilo de liderazgo ideal que se asocia directamente a la satisfacción, la efectividad y en especial la motivación, inspira a los seguidores a superar sus expectativas dando más de lo que ellos mismos creen y los conducen al compromiso organizacional, Hermosilla, Amutio, Da Costa y Páez, (2016). En el campo educativo es el directivo quien tiene que ejercer el rol fundamental de cambio que la sociedad exige.	La variable se medirá con la aplicación de un cuestionario por dimensión de liderazgo transformacional haciendo uso de una escala de valoración: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.	D1. Influencia idealizada del directivo	01- Modelo a seguir 02- Conducta ética 03- Transmitir e inspirar confianza	Ordinal	1; 2; 3; 4; 5; 6
			D2. Motivación inspiracional	04- Generar entusiasmo 05- Metas y Visión compartida 06- Prácticas con el ejemplo		7; 8; 9; 10; 11; 12; 13
			D3. Estimulación intelectual.	07- Promover solución de conflictos 08- Respeto a las opiniones 09- Promover la creatividad		14; 15; 16; 17; 18; 19; 20; 21
			D4. Consideración individualizada	10- Tratamiento personalizado 11- Acompañamiento pedagógico 12- Escucha activa		22; 23; 24; 25; 26; 27; 28; 29; 30
Variable 2 Calidad del servicio educativo	La calidad del servicio educativo es aquello que se percibe al observar las acciones estratégicas debidamente planificadas que ponen en marcha las Instituciones Educativas como aporte y proyección al desarrollo social, cultural y progreso de la sociedad siguiendo un proceso productivo que apunta al logro de	La variable se medirá con la aplicación de encuestas a través de un cuestionario para cada dimensión de la calidad del servicio educativo haciendo uso de	D1. Elementos tangibles	13- Infraestructura. 14- Materiales de enseñanza 15- La presentación de la institución.	Ordinal	1; 2; 3;4
			D2. Fiabilidad	16- Plan curricular. 17- Organización de servicios complementarios		5; 6; 7

	resultados de calidad que involucra a la organización en su conjunto; partiendo por el liderazgo de quien dirige e incluye el compromiso y responsabilidad de todos los integrantes de la comunidad educativa, a fin de garantizar y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios o consumidores; La calidad puede ser vista en la satisfacción de directivos, docentes, administrativos, estudiantes, padres de familia y la sociedad en su conjunto, Tafur (2014).	respuestas con una validación: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.		18- Servicios administrativos		
			D3. Capacidad de respuesta	19- Talleres extracurriculares 20- Vinculación familia - escuela 21- Apoyo al estudiante y/o padre de familia.		8; 9; 10
			D4. Empatía	22- Atención oportuna a los usuarios. 23. Atención a estudiantes con necesidades especiales 24- Fortalecimiento de las habilidades sociales.		11; 12; 13

**ANEXO 3:** Cuestionario “Liderazgo Transformacional del directivo en la Institución Educativa N° 88005 Corazón de Jesús - 2021.”

**VARIABLE 1: “LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL”**

Estimados docentes, el presente cuestionario, tiene como objetivo medir el liderazgo transformacional del directivo la I.E. N° 88005 “Corazón de Jesús”, Se agradece por su colaboración honesta y sincera al responder las preguntas.

Lea detenidamente las siguientes afirmaciones y marque con una **x** en el recuadro que se acomode a su postura según la escala de valoración, donde Nunca = 1; Casi nunca = 2; A veces = 3; Casi siempre = 4 y Siempre = 5. Se recomienda elegir una sola opción y no obviar ninguna respuesta.

N°	DIMENSIONES	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>INFLUENCIA IDEALIZADA DEL DIRECTIVO</b>						
1	Admiro los conocimientos, capacidades y actitudes del directivo.					
2	Quiero ser un lider como él directivo.					
3	Transmite respeto en los docentes.					
4	Puedo confiar plenamente en él.					
5	Me motiva al cumplimiento de mi labor docente.					
6	El trabajo que realiza me inspira y da confianza					
<b>MOTIVACIÓN INSPIRACIONAL</b>						
7	Su actitud positiva de me motiva para ser como él.					
8	Genera un ambiente laboral donde me siento bien.					
9	Comparte ideales institucionales que me motivan.					
10	Sus metas, optimismo y entusiasmo es contagiante.					
11	Muestra dedicación y esmero en sus labores.					
12	Demuestra solvencia de conocimientos en su rol y/o funciones.					
13	Muestra responsabilidad en sus labores directivas.					
<b>ESTIMULACIÓN INTELECTUAL</b>						
14	Promueve la solución de conflictos usando los protocolos establecidos.					
15	Promueve el buen trato y una sana convivencia escolar.					

16	Tiene una actitud asertiva frente a situaciones de conflicto.					
17	Me otorga autonomía en la toma de mis decisiones en bien de la institución educativa.					
18	Es respetuoso de las opiniones de los docentes.					
19	Anima, alienta para buscar y aplicar nuevas estrategias de trabajo.					
20	Motiva para generar ideas e impulsar propuestas novedosas.					
21	Innovan las técnicas y procedimientos de las actividades de aprendizaje.					
CONSIDERACIÓN INDIVIDUALIZADA						
22	Genera un ambiente favorable para la franqueza de tus puntos débiles.					
23	Toma su tiempo para escucharte y hablas regularmente con él.					
24	Me inspira confianza y respeto.					
25	Me ayuda a tu crecimiento personal y profesional.					
26	Conoce y valora mis habilidades y capacidades académicas.					
27	Interactúa de cerca con cada uno de los (as) docentes.					
28	Es empático y me felicita por el trabajo realizado.					
29	Siempre se muestra dispuesto a escuchar a los demás.					
30	Me transmite seguridad y confianza para expresar mis inquietudes y preocupaciones.					

## FICHA TÉCNICA

### I. DATOS INFORMATIVOS

1. Técnica e instrumento: Encuesta/ Cuestionario
2. Nombre del instrumento: Cuestionario de Liderazgo Transformacional del directivo.
3. Autor original: Ninguno
4. Forma de aplicación: Virtual (formulario de Google)
5. Medición: Nivel de liderazgo transformacional del directivo en la Institución educativa N° 88005 Corazón de Jesús.

6. Meta: 44 docentes del nivel primaria de la Institución Educativa N° 88005 Corazón de Jesús.

7. Tiempo de aplicación: 45 minutos.

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

- Medir el nivel de liderazgo transformacional del directivo respecto a la calidad del servicio educativos que se brinda en la Institución Educativa N° 88005 Corazón de Jesús.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El presente instrumento será sometido a juicio de tres expertos en relación a la temática de la investigación, para la validación a cada uno se le hará entrega del cuadro de operacionalización de variables, instrumento y ficha de opinión, así mismo se realizarán las mejoras del instrumento de acuerdo a las opiniones y sugerencias de los expertos.

IV. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento consta de 30 ítems con opciones de respuesta lineal según escala Likert, siendo: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Los mismos están elaborados en base a las dimensiones del Liderazgo transformacional (influencia idealizada del directivo, motivación inspiracional, estimulación intelectual, consideración individualizada).

### DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Influencia idealizada del directivo	1; 2; 3; 4; 5; 6
Motivación inspiracional	7; 8; 9; 10; 11; 12; 13
Estimulación intelectual	14; 15; 16; 17; 18; 19; 20; 21
Consideración individualizada	22; 23; 24; 25; 26; 27; 28; 29; 30

Niveles	A nivel de variables	A nivel de dimensiones			
		D1	D2	D3	D4
Alto	111 – 150	23 – 30	26 – 35	30 – 40	33 – 45
Medio	71 – 110	15 – 22	17 – 25	19 – 29	21 – 32
Bajo	30 - 70	6 - 14	7 - 16	8 - 18	9 - 20

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	30

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	131,61	274,847	,883	,881
P2	131,95	284,789	,331	,884
P3	131,30	284,027	,734	,881
P4	131,66	274,928	,756	,881
P5	131,45	278,207	,815	,881
P6	131,43	276,112	,870	,881
P7	131,59	279,550	,714	,881
P8	131,48	275,186	,863	,881
P9	131,41	279,503	,810	,981
P10	131,55	277,835	,829	,981
P11	131,32	279,478	,846	,981
P12	131,61	275,080	,835	,981
P13	131,36	278,330	,786	,981
P14	131,48	277,279	,856	,981
P15	131,34	276,416	,881	,981
P16	131,48	276,348	,778	,981
P17	131,55	278,858	,741	,981
P18	131,43	275,693	,847	,981
P19	131,41	277,317	,820	,981
P20	131,52	276,395	,810	,981
P21	131,55	274,300	,861	,981
P22	131,59	275,410	,856	,981
P23	131,59	277,178	,746	,981
P24	131,25	280,703	,768	,981
P25	131,52	274,255	,901	,980
P26	131,45	276,579	,806	,981
P27	131,50	277,047	,783	,981
P28	131,52	273,790	,882	,981
P29	131,25	279,959	,806	,981
P30	131,50	275,326	,898	,981

ANEXO 4: Cuestionario “Calidad de servicio educativo”

INSTRUCCIONES:

Estimados docentes, el presente cuestionario, tiene como objetivo medir la calidad del servicio educativo en la I.E. N° 88005 “Corazón de Jesús”, Se agradece por su colaboración honesta y sincera al responder las preguntas.

Lea detenidamente las siguientes afirmaciones y marque con una **x** en el recuadro que se acomode a su postura según la escala de valoración, donde Nunca = 1; Casi nunca = 2; A veces = 3; Casi siempre = 4 y Siempre = 5. Se recomienda elegir una sola opción y no obviar ninguna respuesta.

N°	DIMENSIONES	Escala de Valoración				
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1	La infraestructura es adecuada para el desarrollo de las clases.					
2	El mobiliario es adecuado para los estudiantes.					
3	Cuenta con el equipamiento adecuado de material didáctico para las clases.					
4	La Institución Educativa presenta un ambiente ordenado y acogedor para las clases.					
<b>FIABILIDAD</b>						
5	Se cuenta con un Planificación Curricular diversificada según el contexto.					
6	Los talleres extracurriculares se organizan en horarios apropiados.					
7	En secretaría se cumple con la atención oportuna a los usuarios.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
8	Se brinda servicios complementarios de danza, marinera, inglés y otros.					
9	Se realiza talleres y/o jornadas de madres y padres de familia.					

10	Se brinda orientaciones y aclaran dudas a los estudiantes y padres de familia.					
EMPATÍA						
11	Brinda atención oportuna a todos los estudiantes.					
12	Brinda atención personalizada a estudiantes con necesidades especiales.					
13	Se desarrolla talleres de habilidades sociales con los estudiantes y padres de familia.					

## FICHA TÉCNICA

### I. DATOS INFORMATIVOS

8. Técnica e instrumento: Encuesta/ Cuestionario

9. Nombre del instrumento: Calidad de servicio educativo.

10. Autor original: Ninguno

11. Forma de aplicación: Virtual (formulario de Google)

12. Medición: Nivel de la calidad del servicio educativo en la Institución educativa N° 88005 Corazón de Jesús.

13. Meta: 44 docentes del nivel primaria de la Institución Educativa N° 88005 Corazón de Jesús.

14. Tiempo de aplicación: 30 minutos.

### II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

- Medir el nivel de la calidad del servicio educativos que se brinda en la Institución Educativa N° 88005 Corazón de Jesús.

### III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El presente instrumento será sometido a juicio de tres expertos en relación a la temática de la investigación, para la validación a cada uno se le hará entrega del cuadro de operacionalización de variables, instrumento y ficha de opinión, así mismo se realizarán las mejoras del instrumento de acuerdo a las opiniones y sugerencias de los expertos.

### IV. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento consta de 13 ítems con opciones de respuesta lineal según escala Likert, siendo: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Los mismos que están elaborados en relación a

la variable Calidad del servicio educativo y sus dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Empatía.

Distribución de ítems por dimensión:					
Elementos tangibles	1; 2; 3;4				
Fiabilidad	5; 6; 7				
Capacidad de respuesta	8; 9; 10				
Empatía	11; 12; 13				

Niveles	A nivel de variables	A nivel de dimensiones			
		D5	D6	D7	D8
Bueno	48 - 65	15 - 20	11 - 15	11 - 15	11 - 15
Regular	30 - 47	9 - 14	7 - 10	7 - 10	7 - 10
Malo	13 - 29	4 - 8	3 - 6	3 - 6	3 - 6

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	13

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
C1	51,52	52,441	,644	,926
C2	51,70	52,585	,583	,928
C3	51,75	53,308	,671	,925
C4	51,36	50,655	,793	,921
C5	51,34	51,625	,730	,923

C6	51,48	51,604	,716	,923
C7	51,50	51,558	,727	,923
C8	51,82	48,571	,563	,935
C9	51,48	50,720	,708	,923
C10	51,39	51,964	,779	,922
C11	51,25	51,541	,827	,921
C12	51,39	50,243	,768	,921
C13	51,84	49,765	,661	,926

ANEXO 5: Prueba de la normalidad entre el liderazgo transformacional del directivo en la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel primario - Chimbote. 2021.

#### Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Influencia idealizada del directivo	,330	44	,000
Motivación inspiracional	,212	44	,000
Estimulación intelectual.	,330	44	,000
Consideración individualizada	,212	44	,000
Liderazgo Transformacional	,275	44	,000
Elementos tangibles	,377	44	,000
Fiabilidad	,330	44	,000
Capacidad de respuesta	,377	44	,000
Empatía	,330	44	,000
Calidad del servicio educativo	,377	44	,000

**Interpretación:** En la Tabla se observa que la prueba de Shapiro-Wilk para menores o iguales a 50 ( $n \leq 50$ ) que prueba la normalidad de los datos de las variables en estudio, donde se muestra que al menos una variable tienen niveles de significancia menores al 5% ( $p < 0.05$ ), demostrándose que los datos se distribuyen de manera NO normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba no paramétrica correlación de Rho de Spearman, para determinar la relación entre el liderazgo transformacional del directivo y calidad del servicio educativo.

## ANEXO 6: Matriz de validación del instrumento.

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Liderazgo Transformacional del directivo y la calidad del servicio educativo de docentes del nivel primaria, Chimbote – 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	Opción de respuesta				Criterios de evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 1: Liderazgo Transformacional	D1.- Influencia idealizada del directivo	01- Modelo a seguir	1. Admiro los conocimientos, capacidades y actitudes del directivo.					X		X		X	X			
			2. Quiero ser un líder como él directivo.					X		X		X	X			
		02- Conducta ética	3. Transmite respeto en los docentes.					X		X		X	X			
			4. Puedo confiar plenamente en él.					X		X		X	X			
		03- Transmitir e inspirar confianza	5. Me motiva al cumplimiento de mi labor docente.					X		X		X	X			
			6. El trabajo que realiza me inspira y da confianza.					X		X		X	X			
	D2.- Motivación inspiracional	04- Generar entusiasmo	7. Su actitud positiva de me motiva para ser como él.					X		X		X	X			
			8. Genera un ambiente laboral donde me siento bien.					X		X		X	X			
		05- Metas y Visión compartida	9. Comparte ideales institucionales que me motivan.					X		X		X	X			
			10. Sus metas, optimismo y entusiasmo es contagiante.					X		X		X	X			
		06- Prácticas con el ejemplo	11. Muestra dedicación y esmero en sus labores.					X		X		X	X			
			12. Demuestra solvencia de					X		X		X	X			
	D3.- Estimulación intelectual.	07- Promover solución de conflictos	13. Muestra responsabilidad en sus labores directivas.					X		X		X	X			
			14. Promueve la solución de conflictos usando los protocolos establecidos.					X		X		X	X			
			15. Promueve el buen trato y una sana convivencia escolar.					X		X		X	X			
		08- Respetar a las opiniones	16. Tiene una actitud asertiva frente a situaciones de conflicto.					X		X		X	X			
			17. Me otorga autonomía en la toma de mis decisiones en bien de la institución educativa.					X		X		X	X			
			18. Es respetuoso de las opiniones de los docentes.					X		X		X	X			
		09-Promover la creatividad	19. Anima, alienta para buscar y aplicar nuevas estrategias de trabajo.					X		X		X	X			
			20. Motiva para generar ideas e impulsar propuestas novedosas.					X		X		X	X			
			21. Innova las técnicas y procedimientos de las actividades de aprendizaje.					X		X		X	X			
	D4.- Consideración individualizada	10- Tratamiento personalizado	22. Genera un ambiente favorable para la franqueza de tus puntos débiles.					X		X		X	X			
			23. Toma su tiempo para escucharte y hablas regularmente con él.					X		X		X	X			
			24. Me inspira confianza y respeto.					X		X		X	X			
		11- Acompañamiento pedagógico	25. Me ayuda a tu crecimiento personal y profesional.					X		X		X	X			
			26. Conoce y valora mis habilidades y capacidades académicas.					X		X		X	X			
			27. Interactúa de cerca con cada uno de los (as) docentes.					X		X		X	X			
		12- Escucha activa	28. Es empático y me felicita por el trabajo realizado.					X		X		X	X			
			29. Siempre se muestra dispuesto a escuchar a los demás.					X		X		X	X			
			30. Me transmite seguridad y confianza para expresar mis inquietudes y preocupaciones.					X		X		X	X			

Variable 02: Calidad del servicio educativo	D1.- Elementos tangibles	13- Infraestructura.	1. La infraestructura es adecuada para el desarrollo de las clases.						X	X	X	X	
			2. El mobiliario es adecuado para los estudiantes.						X	X	X	X	
		14- Materiales de enseñanza	3. Cuenta con el equipamiento adecuado de material didáctico para las clases.						X	X	X	X	
		15- La presentación de la institución Educativa.	4. La Institución Educativa presenta un ambiente ordenado y acogedor para las clases.						X	X	X	X	
	D2.- Fiabilidad	16- Plan curricular.	5. Se cuenta con un Planificación Curricular diversificada según el contexto.						X	X	X	X	
		17- Organización de servicios complementarios	6. Los talleres extracurriculares se organizan en horarios apropiados.						X	X	X	X	
		18- Servicios administrativos	7. En secretaría se cumple con la atención oportuna a los usuarios.						X	X	X	X	
	D3.- Capacidad de respuesta	19- Talleres extracurriculares.	8. Se brinda servicios complementarios de danza, marinera, inglés y otros.						X	X	X	X	
		20- Vinculación familia - escuela	9. Se realiza talleres y/o jornadas con madres y padres de familia.						X	X	X	X	
		21- Apoyo al estudiante y/o padre de familia.	10. Se brinda orientaciones y aclaran dudas a los estudiantes y padres de familia.						X	X	X	X	
	D4.- Empatía	22- Atención oportuna a los usuarios	11. Se brinda atención oportuna a todos los estudiantes según necesidades.						X	X	X	X	
		23- Atención a estudiantes con necesidades especiales.	12. Brinda atención personalizada a estudiantes con necesidades especiales.						X	X	X	X	
		24- fortalecimiento de habilidades sociales	13. Se desarrollan talleres de habilidades sociales con los estudiantes y padres de familia.						X	X	X	X	

  
 Mg. MARÍA PILAR ORDOÑEZ FLORES  
 DNI N°32733947

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario

OBJETIVO : Establecer la relación entre el liderazgo transformacional del directivo en la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel primaria - Chimbote. 2021

DIRIGIDO A : Todos los docentes de la I.E. N° 88005 "Corazón de Jesús" (Total: 44 docentes)

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : MARÍA PILAR ORDOÑEZ FLORES

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO  
MAGISTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA.

  
 -----  
 Mg. MARÍA PILAR ORDOÑEZ FLORES  
 DNI N°32733947

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Liderazgo Transformacional del directivo y la calidad del servicio educativo de docentes del nivel primaria, Chimbote – 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Opción de respuesta				Criterios de evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones		
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si		No	
Variable 1: Liderazgo Transformacional	D1.- Influencia idealizada del directivo	01- Modelo a seguir	1. Admiro los conocimientos, capacidades y actitudes del directivo.						X	X	X	X						
			2. Quiero ser un líder como él directivo.						X	X	X	X						
		02- Conducta ética	3. Transmite respeto en los docentes.						X	X	X	X						
			4. Puedo confiar plenamente en él.						X	X	X	X						
		03- Transmitir e inspirar confianza	5. Me motiva al cumplimiento de mi labor docente.						X	X	X	X						
			6. El trabajo que realiza me inspira y da confianza.						X	X	X	X						
	D2.- Motivación inspiracional	04- Generar entusiasmos	7. Su actitud positiva de me motiva para ser como él.						X	X	X	X						
			8. Genera un ambiente laboral donde me siento bien.						X	X	X	X						
		05- Metas y Visión compartida	9. Comparte ideales institucionales que me motivan.						X	X	X	X						
			10. Sus metas, optimismo y entusiasmo es contagiante.						X	X	X	X						
		06- Prácticas con el ejemplo	11. Muestra dedicación y esmero en sus labores.						X	X	X	X						
			12. Demuestra solvencia de						X	X	X	X						
Variable 02: Calidad del servicio educativo	D3.- Estimulación intelectual.	07- Promover solución de conflictos	13. Muestra responsabilidad en sus labores directivas.						X	X	X	X						
			14. Promueve la solución de conflictos usando los protocolos establecidos.						X	X	X	X						
			15. Promueve el buen trato y una sana convivencia escolar.						X	X	X	X						
		08- Respetar a las opiniones	16. Tiene una actitud asertiva frente a situaciones de conflicto.						X	X	X	X						
			17. Me otorga autonomía en la toma de mis decisiones en bien de la institución educativa.						X	X	X	X						
			18. Es respetuoso de las opiniones de los docentes.						X	X	X	X						
		09-Promover la creatividad	19. Anima, alienta para buscar y aplicar nuevas estrategias de trabajo.						X	X	X	X						
			20. Motiva para generar ideas e impulsar propuestas novedosas.						X	X	X	X						
			21. Innova las técnicas y procedimientos de las actividades de aprendizaje.						X	X	X	X						
		D4.- Consideración individualizada	10- Tratamiento personalizado	22. Genera un ambiente favorable para la franqueza de tus puntos débiles.						X	X	X	X					
				23. Toma su tiempo para escucharte y hablas regularmente con él.						X	X	X	X					
				24. Me inspira confianza y respeto.						X	X	X	X					
	11- Acompañamiento pedagógico		25. Me ayuda a tu crecimiento personal y profesional.						X	X	X	X						
			26. Conoce y valora mis habilidades y capacidades académicas.						X	X	X	X						
	27. Interactúa de cerca con cada uno de los (as) docentes.							X	X	X	X							
	12- Escucha activa	28. Es empático y me felicita por el trabajo realizado.						X	X	X	X							
		29. Siempre se muestra dispuesto a escuchar a los demás.						X	X	X	X							
		30. Me transmite seguridad y confianza para expresar mis inquietudes y preocupaciones.						X	X	X	X							
D1.- Elementos tangibles	13- Infraestructura.	1. La infraestructura es adecuada para el desarrollo de las clases.						X	X	X	X							
		2. El mobiliario es adecuado para los estudiantes.						X	X	X	X							
14- Materiales de enseñanza	3. Cuenta con el equipamiento adecuado de material didáctico para las clases.							X	X	X	X							

	15- La presentación de la institución Educativa.	4. La institución educativa presenta un ambiente ordenado y acogedor para las clases.							x	x	x	x		
D2.- Fiabilidad	16- Plan curricular.	5. Se cuenta con un Planificación Curricular diversificada según el contexto.							x	x	x	x		
	17- Organización de servicios complementarios	6. Los talleres extracurriculares se organizan en horarios apropiados.							x	x	x	x		
	18- Servicios administrativos	7. En secretaría se cumple con la atención oportuna a los usuarios.							x	x	x	x		
D3.- Capacidad de respuesta	19- Talleres extracurriculares.	8. Se brinda servicios complementarios de danza, marinera, inglés y otros.							x	x	x	x		
	20- Vinculación familia - escuela	9. Se realiza talleres y/o jornadas con madres y padres de familia.							x	x	x	x		
	21- Apoyo al estudiante y/o padre de familia.	10. Se brinda orientaciones y aclaran dudas a los estudiantes y padres de familia.							x	x	x	x		
D4.- Empatía	22- Atención oportuna a los usuarios	11. Se brinda atención oportuna a todos los estudiantes según necesidades.							x	x	x	x		
	23. Atención a estudiantes con necesidades especiales.	12. Brinda atención personalizada a estudiantes con necesidades especiales.							x	x	x	x		
	24- fortalecimiento de habilidades sociales	13. Se desarrollan talleres de habilidades sociales con los estudiantes y padres de familia.							x	x	x	x		



Roberto Carlos Fiestas Flores  
DNI N° 16744141

#### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario

OBJETIVO : Establecer la relación entre el liderazgo transformacional del directivo en la calidad del servicio educativo de los docentes del nivel primaria - Chimbote. 2021

DIRIGIDO A : Todos los docentes de la I.E. N° 88005 "Corazón de Jesús" (Total: 44 docentes)

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Roberto Carlos Fiestas Flores

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en docencia universitaria e investigación pedagógica



Roberto Carlos Fiestas Flores  
DNI N° 16744141

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Liderazgo Transformacional del directivo y la calidad del servicio educativo de docentes del nivel primaria, Chimbote – 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	Opción de respuesta				Criterios de evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones	
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si		No
Variable 1: Liderazgo Transformacional	D1.- Influencia idealizada del directivo	01- Modelo a seguir	1. Admiro los conocimientos, capacidades y actitudes del directivo.						X	X	X	X	X				
			2. Quiero ser un líder como él directivo.						X	X	X	X	X				
		02- Conducta ética	3. Transmite respeto en los docentes.							X	X	X	X	X			
			4. Puedo confiar plenamente en él.							X	X	X	X	X			
		03- Transmitir e inspirar confianza	5. Me motiva al cumplimiento de mi labor docente.							X	X	X	X	X			
			6. El trabajo que realiza me inspira y da confianza.							X	X	X	X	X			
	D2.- Motivación inspiracional	04- Generar entusiasmos	7. Su actitud positiva de me motiva para ser como él.							X	X	X	X	X			
			8. Genera un ambiente laboral donde me siento bien.							X	X	X	X	X			
		05- Metas y Visión compartida	9. Comparte ideales institucionales que me motivan.							X	X	X	X	X			
			10. Sus metas, optimismo y entusiasmo es contagiante.							X	X	X	X	X			
		06- Prácticas con el ejemplo	11. Muestra dedicación y esmero en sus labores.							X	X	X	X	X			
			12. Demuestra solvencia de							X	X	X	X	X			

	D3.- Estimulación intelectual.	07- Promover solución de conflictos	conocimientos en su rol y/o funciones.												
			13. Muestra responsabilidad en sus labores directivas.							X	X	X	X		
			14. Promueve la solución de conflictos usando los protocolos establecidos.							X	X	X	X		
			15. Promueve el buen trato y una sana convivencia escolar.							X	X	X	X		
			16. Tiene una actitud asertiva frente a situaciones de conflicto.							X	X	X	X		
			17. Me otorga autonomía en la toma de mis decisiones en bien de la institución educativa.							X	X	X	X		
		08- Respetar a las opiniones	18. Es respetuoso de las opiniones de los docentes.							X	X	X	X		
			19. Anima, alienta para buscar y aplicar nuevas estrategias de trabajo.							X	X	X	X		
		09- Promover la creatividad	20. Motiva para generar ideas e impulsar propuestas novedosas.							X	X	X	X		
			21. Innova las técnicas y procedimientos de las actividades de aprendizaje.							X	X	X	X		
		D4.- Consideración individualizada	10- Tratamiento personalizado	22. Genera un ambiente favorable para la franqueza de tus puntos débiles.						X	X	X	X		
				23. Toma su tiempo para escucharte y hablas regularmente con él.						X	X	X	X		
	24. Me inspira confianza y respeto.									X	X	X	X		
	11- Acompañamiento pedagógico		25. Me ayuda a tu crecimiento personal y profesional.							X	X	X	X		
			26. Conoce y valora mis habilidades y capacidades académicas.							X	X	X	X		
	27. Interactúa de cerca con cada uno de los (as) docentes.								X	X	X	X			
	12- Escucha activa	28. Es empático y me felicita por el trabajo realizado.							X	X	X	X			
		29. Siempre se muestra dispuesto a escuchar a los demás.							X	X	X	X			
30. Me transmite seguridad y confianza para expresar mis inquietudes y preocupaciones.								X	X	X	X				



ANEXO 7: Autorización para trabajo de investigación en la I.E. N° 88005 “Corazón de Jesús”.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 88005  
“CORAZÓN DE JESÚS”



“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

Chimbote, 07 de junio del 2021.

Mg. Jorge Vargas Llumpo  
Coordinador de Investigación-  
Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo  
Presente. -

ASUNTO : AUTORIZACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

REFERENCIA : CARTA S/N de fecha 13 de mayo del 2021

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente, asimismo comunicarle que, en virtud a lo expresado en el documento de la referencia, tengo a bien informarle que la solicitud HA SIDO ACEPTADA, y se dará las facilidades a VÁSQUEZ PÉREZ, ELVER, identificado con DNI Nro.:32952586, estudiante del programa académico de Maestría en Educación y aplique sus instrumentos de recolección de datos en el desarrollo de su trabajo de investigación, titulado: “Liderazgo Transformacional del directivo y la calidad del servicio educativo de docentes del nivel primaria, Chimbote – 2021”.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar mi especial consideración, me suscribo de usted.

Atentamente,

  
  
Nelly Salinas Morales  
CM 1032905169  
DIRECTORA