



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
Escuela de Post Grado

Maestría en Ciencias Administrativas

TESIS

**EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y CALIDAD DE
SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
PACHITEA HUÁNUCO – 2018.**

**Para Optar el Grado Académico de :
MAESTRA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Mención en Gestión Pública**

AUTORA

VELÁSQUEZ GUDIÑO, Roxana

ASESOR

Mtro. SOTO ESPEJO, Simeón

**Huánuco - Perú
2019**



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Escuela de Post Grado

Facultad de Ciencias Empresariales

ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 08:00 am, a los 06 días del mes de julio del año dos mil diecinueve, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales, "San Juan Pablo II" (Aula 202-P5), se reunió el jurado calificador, integrados por los docentes: Dr. Oscar Augusto, CAMPOS SALAZAR (Presidente), Dr. Teófilo LOARTE ALVARADO (Secretario) y el Dr. Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRIA. (Vocal); nombrados mediante Resolución N° 822-2018-D-EPG-UDH, de fecha 17 de diciembre del año dos mil dieciocho y la aspirante al Grado Académico de Maestro, VELASQUEZ GUDIÑO, Roxana.

Luego de la instalación y verificación de los documentos correspondientes, el Presidente del jurado invitó al graduando a proceder a la exposición y defensa de su tesis titulada: "**EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PACHITEA HUÁNUCO - 2018**", para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias Administrativas, mención: Gestión Pública.

Concluida la exposición, se procedió a la evaluación correspondiente, luego el presidente del Jurado comunicó el resultado, habiendo obtenido la nota DIECISEIS con la calificación de BUENO; al mismo tiempo recomendó a la Escuela de Post Grado, se le otorgue el grado académico de Maestro en Ciencias Administrativas, con mención en Gestión Pública al graduando VELASQUEZ GUDIÑO, Roxana..

Se suscribe la presente Acta en tres originales y siendo las 9.45 horas, se da por concluido el acto académico de sustentación.

PRESIDENTE

Dr. Oscar Augusto, CAMPOS
SALAZAR

SECRETARIO

Dr. Teófilo LOARTE ALVARADO

VOCAL

Dr. Rodolfo VALDIVIESO
ECHEVARRIA

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos por su apoyo incondicional para hacer realidad este trabajo.

A mi hijo y esposo, por darme las fuerzas necesarias, para lograr culminar el presente trabajo.

A mi asesor de tesis, por haberme guiado en el desarrollo del presente trabajo.

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Post Grado, representados por sus eficientes y proactivos docentes, quienes contribuyeron con sus experiencias exitosas, en la ampliación de mis conocimientos, enseñándome no solo con palabras, sino con hechos inculcándome en todo momento la práctica de valores.

A la Municipalidad, subprefectura, Juzgado de Paz no Letrado, a las Juntas Vecinales, al Programa Vaso de Leche, a los Comedores Populares, a los miembros de Frente de Defensa, a la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS), Autoridades de Defensa Civil; y a los Directores de las Instituciones Educativas: Guamán Poma de Ayala, Túpac Amaru II, Inmaculada Concepción, I.E. N° 034; de la provincia de Pachitea, por haber cooperado, con el desarrollo de la presente investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE	V
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
INTRODUCCIÓN.....	IX

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del Problema.....	11
1.2 Formulación del Problema.....	13
1.3 Objetivo General.....	14
1.4 Objetivos Específicos:.....	14
1.5 Justificación de la Investigación.....	14

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación	16
2.2 Bases Teóricas	24
2.3 Definiciones conceptuales.....	43
2.4 Sistema de Hipótesis	47
2.5 Sistema de Variables	48
2.5.1 Variable independiente	48
2.5.2 Variable dependiente:	48
2.6 Operacionalización de Variables	49

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Metodología de Investigación	50
3.1.1 Enfoque.	50
3.1.2 Alcance.	50
3.1.3 Diseño.....	50
3.2 Población y Muestra.....	51
3.3 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos	52
3.4 Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información	52

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	53
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	69

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS.....	76
CONCLUSIONES.....	79
RECOMENDACIONES.....	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS.....	85

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue: Determinar el nivel de influencia del liderazgo transformacional en la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Pachitea- Huánuco 2018. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, y el instrumento el cuestionario, consistente en ocho (08) preguntas sobre el liderazgo transformacional; y ocho (08) preguntas sobre calidad de servicios. La hipótesis general de la investigación fue: El liderazgo transformacional influye significativamente en la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Pachitea-Huánuco 2018, se elaboró la distribución de frecuencias para cada variable, y se utilizó la prueba estadística Chi cuadrado, para determinar la relación entre las variables. En cuanto a la metodología se utilizó: El enfoque de estudio cuantitativo, nivel descriptivo correlativo, el diseño no experimental transeccional descriptivo correlacional; y la muestra poblacional estuvo conformado por 20 autoridades de la Municipalidad Provincial de Pachitea. Los resultados obtenidos con relación a las variables liderazgo transformacional fueron: Según la Tabla N° 08, Imagen N° 05, se observa, que el mayor porcentaje (45%) de encuestados mencionan que el nivel de capacidad de los gerentes de la municipalidad provincial de Pachitea es buena, para mantener un comportamiento orientado al cumplimiento de metas; y asimismo se observa en la Tabla N° 10, Imagen N° 07, que el 40%, de encuestados mencionan que los gerentes tienen un buen nivel de conocimiento, habilidades y actitudes para asimilar y adaptarse al cambio. Con relación a la variable calidad de servicios, en la Tabla N° 12 y Imagen N° 09 se observa el mayor porcentaje (45%) de encuestados mencionan que los gerentes tienen un buen nivel de compromiso para atender a los ciudadanos. En los resultados de la estadística inferencial, se demostró que el liderazgo transformacional, influye en la calidad de servicios donde $0.000 < 0.05$, con un nivel de significancia de 95%. A la conclusión que se llegó fue: en relación a las variables entre el liderazgo transformacional y calidad de servicios, se demostró que existe una influencia altamente significativa, así lo confirma la prueba de hipótesis general Chi cuadrado, por lo que se acepta la hipótesis de investigación, de que existe una influencia significativa entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicios, de la Municipalidad Provincial de Pachitea.

Palabras claves: Liderazgo Transformacional, Calidad de servicios, cambio, compromiso.

ABSTRACT

The general objective of this research was: To determine the level of influence of transformational leadership in the quality of services of the Provincial Municipality of Pachitea-Huánuco 2018. The technique used for data collection was the survey, and the instrument the questionnaire, consisting of eight (08) questions about transformational leadership; and eight (08) questions about quality of services. The general hypothesis of the research was: The transformational leadership significantly influences the quality of services of the Provincial Municipality of Pachitea-Huánuco 2018, the frequency distribution for each variable was developed, and the Chi-square statistical test was used to determine the relationship between the variables. Regarding the methodology, the following was used: The quantitative study approach, correlative descriptive level, the non-experimental correlational descriptive transectional design; and the population sample was conformed by 20 authorities of the Provincial Municipality of Pachitea. The results obtained in relation to the transformational leadership variables were: According to Table No. 08, Image No. 05, it is observed that the highest percentage (45%) of respondents mentioned that the level of capacity of the managers of the provincial municipality of Pachitea is good, to maintain a behavior oriented to the fulfillment of goals; and also observed in Table No. 10, Image No. 07, that 40% of respondents mention that managers have a good level of knowledge, skills and attitudes to assimilate and adapt to change. Regarding the variable quality of services, Table 12 and Image No. 09 show the highest percentage (45%) of respondents mention that managers have a good level of commitment to serve citizens. In the results of the inferential statistics, it was demonstrated that transformational leadership influences the quality of services where $0.000 < 0.05$, with a level of significance of 95%. The conclusion that was reached was: in relation to the variables between transformational leadership and quality of services, it was demonstrated that there is a highly significant relationship, as confirmed by the general Chi square hypothesis test, so the hypothesis of investigation, that there is a significant influence between the transformational leadership and the quality of services, of the Provincial Municipality of Pachitea.

Keywords: Transformational Leadership, Quality of services, change, commitment.

INTRODUCCIÓN

Muchos consideran la importancia trascendental del liderazgo de gerentes, en la administración pública y el manejo adecuado de sus funciones. El perfil de los gerentes debe cumplir con las características de un líder transformacional, porque en la actualidad se observa que muchos gerentes asumen sus funciones de manera empírica, esto implica insatisfacción en la atención de necesidades de los ciudadanos.

En cuanto a los gerentes que laboran en las distintas entidades públicas (municipalidades), en sus diferentes niveles no cuentan con un buen liderazgo, lo cual influye significativamente en la calidad de servicios que se brinda a los ciudadanos; todo ello fue fundamental para realizar el presente trabajo titulado “**EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PACHITEA HUÁNUCO-2018**”. Con el cual se ha demostrado que la variable independiente y la variable dependiente tienen una influencia significativa, según la prueba estadística chi cuadrado.

La presente investigación está estructurada de acuerdo a las exigencias de la comunidad científica, teniendo en cuenta algunos textos referentes a la metodología de la investigación científica y en cumplimiento a los dispositivos que reglamentan la obtención del grado de magister. La Tesis consta de siete capítulos:

En el **capítulo I**, se describe el **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**, donde se consigna la descripción del problema, formulación del problema, objetivo general, Objetivos específicos y Trascendencia de la investigación.

En el capítulo II MARCO TEÓRICO donde se incluyen antecedentes, bases teóricas, definiciones conceptuales, sistema de hipótesis, sistema de variables y Operacionalización de variables.

En el **capítulo III MARCO METODOLÓGICO**, donde se desarrolla el tipo de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos; y técnicas para el procesamiento de datos y análisis de la información.

En el **capítulo IV RESULTADOS**, se consignan la descripción de los cuadros y gráficos que se han obtenido de la aplicación de los instrumentos de investigación.

En el **capítulo V DISCUSIÓN**, se consignan en que consiste la solución del problema, Sustentación consistente y coherente de la propuesta, y Propuesta de nuevas hipótesis.

En el **capítulo VI, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**, se consigna conclusiones basadas en la hipótesis, objetivos y el problema; y en el **capítulo VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del Problema

El mundo ha tomado un giro sin precedentes en los últimos años, y aunque se desconoce lo que se viene más adelante, es seguro que los próximos años, estará lleno de incertidumbre y cambios, es por ello que la necesidad de líderes eficaces y eficientes es cada vez mayor. Actualmente, vivimos en un periodo de globalización y cambios consecuentemente, la necesidad de líderes, jefes y gerentes que reevalúen sus estudios administrativos y apunten a sus organizaciones a la compleja globalización.

En la actualidad, los líderes tienen dentro de sus retos más desafiantes a la globalización, el avance tecnológico y la innovación, el crecimiento de la población, la administración de los recursos humanos a nivel global y la protección del medio ambiente. (Salem 2012). Por lo tanto, el líder global necesita desarrollar y mantener un grupo de competencias y habilidades que incluye: una mente global, innovación y creatividad, flexibilidad, habilidades comunicativas, capacidad para crear y liderar el cambio, habilidades de trabajo en equipo, motivación para aprender, respeto por los demás, sensibilidad, carisma, entre otros, para poder ejercer un liderazgo global eficaz en la organización. Además de las capacidades y habilidades ya mencionadas se necesita líderes con autoridad moral, que consiste que el líder debe ser sirviente y no un líder al que la gente debe adular, al que le deben decir lo que él quiere escuchar y no lo que necesitan escuchar. Buscamos un gana-gana, ser muy competitivos, tanto la empresa como nosotros, buscamos crear valor con beneficios crecientes, con precios razonables, cuidando el medio ambiente, la comunidad, la generación de valor para los empleados y para los accionistas. Hoy requerimos de líderes que no sean importantes porque tienen estudios o experiencia en la

empresa de muchos años, sino porque retan todos los días nuestros mapas mentales, son flexibles, son constructivos, trabajan en equipo (Guerola 2017)

El papel del líder es la clave en el éxito de una sociedad a cualquier nivel ya sea desde una organización pública o privada y serán esas competencias antes descritas las que le permitirán el éxito en su gestión de gobierno y en la autoridad sobre sus seguidores o equipo de trabajo, desarrollando la participación, la interactividad, la creatividad y la creación de redes formales e informales de integración.

Según estudio de la consultora HayGroup. Muchas de las organizaciones en nuestro país le restan importancia al liderazgo herramienta sumamente importante en toda entidad, no se preocupan por el nivel de satisfacción de sus colaboradores, los gerentes y directivos de estas organizaciones caen en el conformismo; preocupándose más por invertir en tecnología, productos, precios bajos dejando de lado el factor más importante como el factor humano estos puntos desfavorables pueden ser corregidos si contamos con buenos trabajadores, capaces, motivados y comprometidos. Es por ello que además de metas cuantitativas, como tiempo y costos, lo ideal sería que toda organización centre atención también a las metas cualitativas, satisfacción de sus colaboradores, nivel de productividad de los colaboradores, conocimiento de los procesos, gestión de calidad total.

En la Municipalidad Provincial de Pachitea, uno de los principales problemas es la existencia de continuas quejas de los ciudadanos por no ser atendidos adecuadamente por diferentes motivos como son: Poca cordialidad, desconocimiento de temas, poca amabilidad, falta de interés por solucionar sus problemas o consultas, de parte de los servidores públicos que los atienden, la mayoría de los servidores públicos que trabajan allí se sienten

desmotivados e insatisfechos debido a que no son tomados en cuenta en la mayoría de casos por sus jefes inmediatos, la falta de incentivos influye en la motivación del empleado, no son bien remunerados, no existe una buena comunicación, generando una situación de malestar dentro de la municipalidad. Esta situación me motivó a probar la influencia del liderazgo transformacional en la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Pachitea, para contribuir en la mejora de atención al ciudadano en las municipalidades.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General:

¿De qué manera el liderazgo transformacional influye en la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Pachitea- Huánuco-2018?

1.2.2 Problemas Específicos:

- ¿De qué manera el liderazgo transformacional influye en la confiabilidad de la Municipalidad Provincial de Pachitea, Huánuco 2018?
- ¿De qué manera el liderazgo transformacional influye en la capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Pachitea, Huánuco 2018?
- ¿De qué manera el liderazgo transformacional influye en la cortesía de la Municipalidad Provincial de Pachitea, Huánuco 2018?
- ¿De qué manera el liderazgo transformacional influye en la empatía de la Municipalidad Provincial de Pachitea, Huánuco 2018?

1.3 Objetivo General

Determinar el nivel de influencia del Liderazgo Transformacional en la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Pachitea- Huánuco 2018.

1.4 Objetivos Específicos:

- Determinar el nivel de influencia del Liderazgo Transformacional en la confiabilidad de la Municipalidad Provincial de Pachitea- Huánuco 2018.
- Determinar el nivel de influencia del Liderazgo Transformacional en la capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Pachitea- Huánuco 2018.
- Determinar el nivel de influencia del Liderazgo Transformacional en la cortesía de la Municipalidad Provincial de Pachitea- Huánuco 2018.
- Determinar el nivel de influencia del Liderazgo Transformacional en la empatía de la Municipalidad Provincial de Pachitea- Huánuco 2018.

1.5 Justificación de la Investigación

1.5.1 Justificación Teórica.

El presente trabajo de investigación se enmarca en el estudio de liderazgo transformacional y la calidad de servicios de tal manera; los resultados, recomendaciones y conclusiones, aportará a futuras investigaciones en la elaboración de competencias que permitan que los gerentes, subgerentes, Hagen transformaciones, innovaciones en las organizaciones o instituciones, para brindar calidad de servicios a los ciudadanos; los beneficiarios serán los trabajadores, los ciudadanos que reciben servicios por la Municipalidad Provincial de Pachitea..

1.5.2 Justificación Metodológica

El método, los procedimientos, técnicas e instrumentos que se utilizaron en la presente investigación contaron con la validez y confiabilidad suficiente para ser empleados.

1.5.3 Justificación Práctica

El desarrollo de competencias de liderazgo transformacional en las entidades permiten a los gerentes y subgerentes responder a las necesidades que exigen ciertas organizaciones para ser más eficientes y eficaces, logrando que los ciudadanos de la Municipalidad sean los directos beneficiarios de estos objetivos, por ello es necesario conocer cuál es el nivel de influencia del liderazgo transformacional y la calidad de servicio, lo que permitirá a la Municipalidad tomar las acciones pertinentes considerando como referencia los resultados obtenidos en la presente investigación..

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 A Nivel Internacional

Motovalle Romo M. (2014), en la tesis: “*Desarrollo del Liderazgo Transformacional en el Departamento de Recursos Humanos del Gobierno autónomo Descentralizado de Azogues*” concluyó en lo siguiente:

- Se identificaron factores que afectan a cada una de las variables, en lo transformacional liderazgo. A) predominó la inspiración, la innovación, y el carisma, dependiendo de los grupos sujetos a una correlación aplicada dentro de la muestra, en el resaltamos un liderazgo participativo, efectivo orientado al cambio y a las metas, sujeto a la correlación aplicada a la muestra.
- Sobre la metodología, puedo citar que la encuesta favoreció al cumplimiento de la investigación, verificando los comportamientos que se observaron en la aplicación de los test, así resaltaron debilidades en cuanto a las características que deberían emplear los líderes y ser observados por los subordinados, características que corresponden a un liderazgo transaccional, facilitar el aprendizaje 41%, aceptar la rotación del personal, mientras que la motivación por objetivos y metas va acorde a los test, en un 68%. En los tipos de liderazgo predomina el directivo, sustentado en un liderazgo democrático en un 76%.
- Concluyendo en los ocho casos de estudios que los hemos agrupado, las áreas donde se desenvuelven los funcionarios y la correlación como un grupo de técnicas entre dos variables,

las que se ha aplicado entre liderazgo A, con liderazgo S, es decir líderes y subordinados, comparten la misma percepción. Esto es muy positivo de alguna manera para el funcionamiento del GAD Municipal, puesto que el liderazgo transformacional es uno de los más completos y puede generar resultados más allá de los objetivos institucionales.

- No se encontró en ningún caso estilos de liderazgo ineficientes, es decir, en el que exista únicamente el predominio del liderazgo Laissez Faire. Mas bien este estilo se presentó como un complemento de los demás estilos institucionales.
- Cumplimos nuestro objetivo al dotar de esta herramienta a la unidad de recursos humanos, para que los líderes y sub alternos incrementen su nivel de motivación, considerando que este tipo de liderazgo a ser aplicado tiene mucho que ver con la inteligencia emocional, considerada como una capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejar las competencias de un líder transformador: Creatividad, toma de desiciones, comunicación efectiva, trabajo en equipo, orientación a logros, aspectos necesarios para el recurso humano del GAD Municipal de Azogues.

Villalon Camus, X. (2014) en la tesis: *“El Liderazgo Transformacional como Agente Motivador en un establecimiento Municipal”*, concluyó en lo siguiente:

- A partir de la investigación realizada, de carácter cualitativa y exploratoria, y guiados por la pregunta de investigación, se ha podido conocer la vivencia de profesores y docentes en torno al proyecto educativo del colegio Simón Bolívar, el tipo de liderazgo predominante, y las distintas dimensiones presentes en el discurso de los actores.

- Si bien se obtuvo una convergencia casi absoluta de que el modelo predominante presente en el cuerpo directivo y la organización es de tipo transaccional, existen elementos germinales que avizoran la emergencia de esquemas de carácter transformacionales.
- La ausencia de un liderazgo transformacional fuerte, que concerté a todo el equipo directivo bajo una visión común orientada a un proyecto educativo institucional, que involucre a los docentes en el desarrollo de objetivos y metas ha dado pie para que un modelo racional administrativo sea el predominante. La carga administrativa, la orientación por desempeño entre otros factores tienden a generar y reproducir modelos de estímulos y respuestas. Donde cada persona opera en su propia isla, y da cuenta individual de sus resultados.
- La infraestructura, los continuos y recientes cambios han atentado a una cultura organizacional estable como parte de un liderazgo transformacional. La infraestructura impide que cotidianamente directivos y profesores puedan interactuar, ya que como se planteó en el apartado 3.3 (pág. 60) se encuentran separadas y vinculadas solo por pasillos y escaleras, no habiendo un punto de encuentro común cotidiano.
- Hablar de elementos favorables que permitirán avanzar hacia transformaciones en el proyecto educativo institucional es la buena disposición entre el liderazgo 86 entre pares, que ocurre principalmente porque les es conocidas las prácticas y actitudes entre ellos.
- Bastará que el equipo directivo se alinee internamente y se apoye en aquellos docentes que tienen un liderazgo e influencia entre sus pares; además que se creen momentos de reflexión donde cada actor de la institución pueda tener

tiempo de compartir y conocer a sus pares. Lo cual fomentará un clima de confianza y pertenencia.

- En suma podemos decir, que la Comunidad Educativa del colegio Simón Bolívar necesita una identidad y un propósito claro. Se evidencia que este objetivo se logrará si se propicia un elemento central que es la comunicación, ya que, es impensable el éxito de cualquier organización humana si no existen factores facilitadores de la comunicación entre sus integrantes.
- Ambos actores estudiados, tanto docentes como directivos, poseen rasgos y buenas intenciones para transformar la cultura organizacional del Colegio Simón Bolívar. Sin embargo, si no hay comunicación entre las partes, seguirá predominando un liderazgo Transaccional.

2.1.1 A Nivel Nacional

Carbajal Reyes, C.(2016) en la tesis: *“Calidad de servicios y satisfacción del usuario en el módulo de atención al ciudadano del congreso de la República”*, concluyó:

La propuesta de esta investigación es determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República 2016.

- La metodología de la investigación es de tipo básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transeccional o transversal, la población del presente estudio estuvo constituida por la población estimada en base al promedio de los últimos tres años: 12, 111 usuarios.
- La muestra fue aleatoria simple proporcional y se aplicó a 373 usuarios atendidos en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República en el mes de Octubre del año 2016;

la recolección de datos se llevó a cabo a través de un cuestionario para las variables en estudio, estableciéndose la confiabilidad de los cuestionarios (Alfa de Cronbach igual a 0,799 para la variable: calidad de servicio y 0,812 para la variable satisfacción del usuario); luego se procesaron los datos, haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 22.0

Gonzales Rojas, D. (2017) en la tesis: “Calidad de Servicios y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja”, concluyó:

- La investigación titulada: calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017, tuvo cómo objetivo general determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017.
- La metodología que se aplicó para esta investigación fue hipotético deductivo, tipo de estudio de la investigación fue descriptivo y correlación de diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo constituida por los ciudadanos que acudieron para realizar algún trámite o servicio de información a la oficina que brinda la atención al ciudadano y la gestión documentaria en la Municipalidad Distrital de San Borja cuya muestra probabilística fue de 375 ciudadanos, a quienes se aplicó un cuestionario de calidad de servicio de 20 preguntas y el cuestionario de satisfacción del ciudadano de 14 preguntas en escala de Likert, y la confiabilidad a través del alpha de cronbach de 0.937 en calidad de servicio y 0.899 en satisfacción del ciudadano, siendo procesados en el SPSS versión N-18 De acuerdo a los resultados encontrados, se señala que existe una prueba significativa con $p\text{-valor}=0.000$

Inca Allcahuaman, M. (2015) en la tesis: “Calidad de servicios y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas”, concluyó:

- La calidad en los servicios en las instituciones del sector público ha sido cuestionada en varias ocasiones y la mayoría de las veces encontramos usuarios insatisfechos con el servicio que recibieron dentro de la municipalidad. El objetivo de este trabajo de investigación es determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha.
- Este trabajo de investigación está conformado por una población de 2919 usuarios que acuden a la municipalidad con más frecuencia (entre las edades de 25- 44 años), la cual está que viven dentro de Pacucha y son usuarios de la municipalidad para la cual tomaremos una muestra de 339 usuarios, con ello resaltar la importancia de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. También mostrar una preocupación real por el bienestar los usuarios, como el único objetivo de lograr incrementar su nivel de satisfacción y la confianza en el servicio de urgencias.
- En las encuestas se aplicaron la escala de Likert, y los cuestionarios se realizaron a personas entre 25 a 44 años. A través de nuestra aplicación de las encuestas y la respectiva tabulación de los datos con el programa Spss y el coeficiente de Spearman, determinamos que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Quiere decir que, a buena calidad de servicio, habrá mayor satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha. En consecuencia, el tipo de investigación es sustantiva porque tratamos de responder problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido está orientada a describir, predecir o retro decir la realidad.

- La presente investigación no tiene fines aplicativos, solo busca ampliar y profundizar los conocimientos ya existentes. El diseño de investigación es no experimental, descriptivo correlacional transeccional, ya que no experimental porque no existe una manipulación activa de alguna variable, transeccional puesto que la recolección de datos se va a realizar en un mismo año y correlacional porque buscamos la relación de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.
- Al final ya después de la aplicación del instrumento de recolección de nuestra investigación determinamos que Según el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.591, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

Retuerto Castro, M. (2017) en la tesis: “El Liderazgo Transformacional y el Clima Organizacional en la Municipalidad del Distrito de El Agustino-Lima”; concluyó:

- Se han encontrado evidencias suficientes para afirmar que el liderazgo transformacional tiene relación positiva considerable ($Rho=0,865$) y significativa (p valor=0.000 menor que 0.05) con el clima organizacional. Es decir, a mayor liderazgo transformacional mejor clima organizacional.
- Se han encontrado evidencias suficientes para afirmar que la influencia idealizada tiene relación positiva media ($Rho=0,748$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con el clima organizacional. Es decir, a mayor influencia idealizada mejor clima organizacional.
- Se han encontrado evidencias suficientes para afirmar que la motivación Inspiracional tiene relación positiva considerable ($Rho=0,858$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05)

con el clima organizacional. Es decir, a mayor motivación Inspiracional mejor clima organizacional.

- Se han encontrado evidencias suficientes para afirmar que la estimulación intelectual tiene relación positiva media ($Rho=0,743$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con el clima organizacional. Es decir, a mayor estimulación intelectual mejor clima organizacional.
- Se han encontrado evidencias suficientes para afirmar que la consideración individualizada tiene relación positiva considerable ($Rho=0,843$) y significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con el clima organizacional. Es decir, a mayor consideración individualizada mejor clima organizacional.

Vasquez Ramos, Edith D. (2017) en la tesis: “Liderazgo Transformacional y calidad de servicios de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, Sede Lima; concluyó:

- Al efectuar la correlación entre liderazgo transformacional y calidad de servicio de las sedes del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016, se determinó que existe una correlación fuerte y significativa 0,552 tal como se observa en el tabla 25.
- Realizado la correlación entre motivación inspiracional y calidad de servicio en las sedes del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016, se determinó que existe una correlación fuerte y significativa 0,788 tal como se observa en el tabla 26.
- Al realizar la correlación entre estímulo intelectual y calidad de servicio en las sedes del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016, se determinó que existe una correlación significativa moderada de 0,653 tal como se observa en la tabla 27.
- Se ha demostrado un Rho de 0,664 que determinó la existencia de una correlación positiva moderada entre influencia idealizada y calidad de servicio de los

colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016, tal como lo muestra la tabla 28.

- Se ha demostrado un Rho de 0,664 que determinó la existencia de una correlación positiva moderada entre consideración idealizada y calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016 tal como lo muestra la tabla 29.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Liderazgo

Blanchard (2016) define el Liderazgo como la “...Capacidad de influir sobre otros mediante el desencadenamiento del poder y el potencial de las personas y las organizaciones para la obtención de un bien mayor.” (p.10).

Asimismo Perez y Gardey, (2012) “...El Liderazgo define a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común”.

El liderazgo se considera como el proceso de lograr resultados valiosos, a la vez se actúa con respeto, cuidado y justicia, para bien de todos los interesados. El liderazgo no solamente debe ser ejercido para ganancia personal o cumplimiento de metas, sino su finalidad debe ser para el bien común de un determinado grupo.

2.2.2 Liderazgo Transformacional

Según Bass y Avolio, citados por Bracho y García (2006): El líder transformacional, por medio de su influencia interactiva con los integrantes del grupo, llegan a estimularlos a cambiar de visión para hacer a un lado sus propios intereses para enfocarse hacia intereses colectivos,

incluso aun sin satisfacer sus necesidades básicas como la seguridad y salud; o las necesidades de orden relacional, como el amor y afiliación (p.168).

Asimismo Velásquez (2006), menciona que “El liderazgo transformacional es un estilo definido como un proceso de cambio positivo en los seguidores, centrándose en transformar a otros a ayudarse mutuamente, de manera armoniosa, enfocando de manera integral a la organización, lo cual aumenta la motivación, la moral y el rendimiento de sus seguidores”.

Por su parte Lerma (2007), acota mencionando que el liderazgo transformacional “...presenta un conjunto de lineamientos que postulan que las personas, seguirán a quien los inspire, donde los seguidores con visión, se enfocan en lograr significativas metas, siendo importante actuar con entusiasmo y energía.”

Del mismo modo Mendoza y Ortiz (2006) afirmaron que el liderazgo transformacional estimula y abre la conciencia de los trabajadores, quienes a su vez admiten y asumen compromisos para contribuir en la misión organizacional, haciendo a un lado sus propios intereses para concentrarse en el interés del grupo. Además de esto, el líder puede presentar distintos esquemas de conducción según el entorno en la que se desenvuelve. El líder transformacional logra motivar a los trabajadores a ser mejor de lo que usualmente son y, consecuentemente, se generan cambios en el colectivo, la organización y la sociedad misma (Bass ,1985).

De las consideraciones teóricas ya citadas se concluye que el liderazgo transformacional motiva, incentiva a los seguidores a que participen en los cambios de una organización, para sensibilizar a cada uno de ellos para que

se empoderen de la misión y visión, consecuentemente se activen para alcanzarlo, dentro de un clima laboral sano, trabajado con entusiasmo, responsabilidad y compromiso, con el alcance de los propósitos organizacionales.

2.2.2.1 Competencias del Liderazgo transformacional

Según Cardona y Miller (2001) lo característico del líder transformador es capaz de generar entusiasmo y cambio hacia nuevas perspectivas de mayor reto. Para ello el líder necesita desarrollar competencias como visión de negocio, delegación, comunicación, iniciativa, autocontrol e inteligencia emocional.

De tal manera la competencia facilita la toma de decisiones ante los demás, el poder y la autoridad sobre las personas a su cargo, no obstante es primordial que manifiesta en su comportamiento habitual y laboral, su habilidad para realizar determinadas tareas. A continuación se detalla cada una de las competencias.

a. Competencia Comunicativa

Esta competencia no solo se refiera a la capacidad para transmitir información clara y oportuna de manera asertiva y respetuosa, sino también la capacidad de escucha del líder. Se define como la “capacidad para escuchar activamente a otros y expresarse de manera empática, asertiva y dentro de un marco de respeto que permite compartir ideas, sentimientos e información de forma clara, honesta y oportuna, para influir, persuadir y en general, transmitir correctamente significados, se

realiza a través de una adecuada retroalimentación” (Páez et al., 2012, p. 185).

Cuando los líderes se comunican de manera efectiva y congruente, ya sea compartiendo una visión amplia que logra que los seguidores vean los objetivos organizacionales importantes, o resaltando consistencias entre el trabajo realizado por sus seguidores y el de la organización, logran que sus unidades de trabajo sean más efectivas (Hoffman, Bynum, Piccolo y Sutton, 2011).

Los líderes transformacionales se comunican de manera honesta y transparente porque tienen en cuenta el otro y lo respetan como individuo y como parte de una colectividad. (Iliana Páez/ Andrés Rincón/Margarita Astudillo/Stella Bohórquez, 2012 Pp. 20-43).

b. Competencia Orientadora

Es la capacidad que el líder tiene para asesorar al personal, está llamado a involucrar aspectos de la personalidad como empatía, actitud abierta al diálogo, seguridad personal, aptitud para escuchar y comprender mensajes emitidos por personas diversas, razonamiento verbal para comprender y transferir conceptos e ideas, fluidez verbal para transmitir contenidos.

Es una de las competencias del gerente dentro de sus atributos personales visibles, de manera, que le aporten un comportamiento idóneo para lograr la eficacia, asumiendo lo, citado por (1993, citado por Benavides, 2002, p. 41), en cuanto a “...mantenerse dentro del plan, sacrificando el presente por el futuro y luchando contra el tiempo cuando las condiciones

no son favorables...”, de allí que es necesario gozar de energía e iniciativa, motivación al logro y sensibilidad para realizar negocios.

c. Competencia Integradora.

El líder Buscar que todo el personal a su cargo trabaje de manera integrada para alcanzar las metas con efectividad.

El líder juega un papel muy importante, cuando pretende que todos entiendan y dominen los distintos procesos involucrados, reforzando continuamente los elementos que intervienen en la construcción de equipos, detectando y corrigiendo aquellos que tiendan a debilitarlos o destruirlos. Esto implica que el líder conozca las capacidades de cada uno de los miembros, sepa como es la toma de decisiones, aptitudes técnicas, habilidades de trato interpersonal para cumplir con éxito la misión, teniendo en cuenta que muy pocas veces se va a contar con la homogeneidad por existir interpretaciones divergentes e intereses no compartidos, de modo que es probable la presencia de conflictos con los cuales se provocan problemas para la toma de decisiones.

d. Competencia Analítica.

El líder hace uso de los procesos analíticos que le permitan razonar acerca de las situaciones que se evidencian en la institución, buscando en todo momento, en equipo de trabajo, las alternativas viables de solución, por lo cual, se hace imprescindible que desarrolle el pensamiento para que se generen, tal y como lo expone Benavides (2002, p. 75) “...procesos cognitivos y relacionales

que sirven de soporte al conocimiento, la asimilación, la comprensión, la utilización de códigos implícitos en las temáticas gerenciales”, (345 Revista de Educación, Año 14, Número 27, 2008)

Al respecto, Ivancevich y Otros (1998, p. 24) señalan la capacidad analítica como aquella que permite al gerente “...utilizar los enfoques o técnicas científicas tales como la planificación de los requerimientos de materiales, modelos de control de inventarios, manejo y administración del recurso humano, entre otros”, esto constituye la posibilidad de solucionar problemas de gestión, identificar factores claves, entender cómo se interrelacionan y desempeñar sus roles en una situación determinada.

e. Competencia Estimuladora.

El líder busca motivar a su personal. Toda vez que es necesaria la estimulación del personal para que se logre la motivación, incitando el desarrollo de la disposición de emplear grandes niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales y para satisfacer alguna necesidad individual”. Por su parte, Hellriegel y Slocum (2006, p. 460) definen motivación como “...toda influencia que suscita, dirige o mantiene en las personas un comportamiento orientado al cumplimiento de sus metas.” En tal sentido, el líder está comprometido a contribuir para que el personal desempeñe eficaz y eficientemente sus funciones.

f. Competencia Innovadora.

Según Cardona y Miller (2001, p.85) define como “...la capacidad de mostrar un comportamiento

emprendedor iniciando e impulsando los cambios necesarios con energía y autonomía personal”.

La competencia innovadora es necesaria para obtener ventajas ante las situaciones, sirviéndose de la tecnología de la información, lo cual genera cambios profundos en la entidad, al ser medios para estimular al personal a innovar y actualizarse así como mantenerse comunicados. Asimismo esta competencia permite crear pensar, idear, tal y como lo explica De Bono (2004, p. 12) cuando expone que “...muchas veces las emociones, la información, la lógica, la esperanza y la creatividad nos agobian y por ello, es necesario separar la lógica de la emoción, la creatividad de la información y así sucesivamente, conduciendo el pensamiento para inventar e innovar”.

2.2.2.2 Factores del Liderazgo Transformacional

Según Bass y Avolio (2006), consideran los siguientes factores:

a. Estimulación Intelectual

Bass y Avolio (2006), indican que el líder transformacional empodera a otros para que piensen acerca de los problemas y desarrollen sus propias habilidades intelectuales, incitando la reflexión, creación, o nuevas ideas y soluciones ante las situaciones de conflicto organizacional. La estimulación intelectual ayuda a los seguidores a cuestionarse así como a generar soluciones más creativas a los problemas.

En el criterio de **Leithwood, Mascall y Strauss (2009)**, este líder estimula a sus seguidores para aplicar su intelecto para la solución de problemas, genera retos constantemente para buscar nuevas maneras de operar y accionar al desligarse de los conocimientos anteriores y vincularse a nuevas acciones.

Todo liderazgo comienza rompiendo esquemas establecidos, encontrando la oportunidad para cuestionar los esquemas existentes y crear uno nuevo.

b. Motivación/Inspiración

Bass y Avolio (2006), plantean que este tipo de líder tiene la habilidad de motivar a la gente para alcanzar un desempeño superior, inspirando el logro de esfuerzos extras para lograr los objetivos planteados. Este líder convence a sus seguidores, alienta un amplio rango de intereses y se interesa en iniciar objetivos comunes.

En la opinión de Bass y Riggio (2006), el líder transformacional motiva a la actuación con optimismo, entusiasmo e implicación en la idea centro como organización y como visión de futuro. El líder transformador es inspirador, motiva y estimula a todos los que le rodean. Despierta un espíritu de equipo, denota compromiso con las metas así como con la visión, la cual es compartida.

Cuando se obtiene la nueva idea, el líder crea una visión de lo que quiere lograr y procede a comunicarla.

c. Consideración Individual.

Velásquez (2006), agrega que el líder transformacional conoce las necesidades específicas de cada uno de sus seguidores, siendo un facilitador, prestando atención personal, trata a cada empleado de manera individual, dirige y aconseja, manteniendo como una meta la consideración individual de cada uno de los trabajadores.

Por su parte, **Lerma (2007)** afirma que el líder presta atención a las necesidades individuales de logro así como de crecimiento de cada uno de sus seguidores, determinando las necesidades y fortalezas; contribuyendo para que cada trabajador asuma sus responsabilidades para su propio desarrollo.

El líder transformacional le da importancia a sus seguidores, se preocupa por ellas y los motiva constantemente. El líder actúa con cada seguidor de manera personalizada, le escucha, delega tareas e identifica las necesidades de apoyo adicional; todo ello en un ambiente cómodo, fluido, así como de confianza, de modo que el seguidor no siente que es supervisado.

Para el logro de cualquiera meta con las personas el líder debe preocuparse por ellas y motivarlas constantemente.

d. Influencia Idealizada

En la opinión de **Bass y Riggio (2006)**, el líder transformacional motiva a la actuación con optimismo, entusiasmo e implicación en la idea centro como organización y como visión de futuro. El líder transformador es inspirador, motiva y estimula a todos

los que le rodean. Despierta un espíritu de equipo, denota compromiso con las metas así como con la visión, la cual es compartida.

Para **Leithwood, Mascal y Strauss (2009)**, el líder transformacional ejerce su influencia a través del logro de relaciones basadas en el respeto y confianza en los seguidores, provee las bases para aceptar cambios radicales así como en la forma en que los individuos y las organizaciones operan, generando influencia sobre el personal.

e. Tolerancia Psicológica

Bass y Avolio (2006), exponen que la tolerancia psicológica refiere al grado en el cual se estimula a los trabajadores a ventilar en 173 Algunas consideraciones teóricas sobre el liderazgo transformacional forma abierta los conflictos y críticas. Para fomentar la tolerancia, el líder transformacional utiliza el sentido del humor para resolver situaciones conflictivas en aspectos de la relación humana y laboral. También lo emplea para apuntar así como corregir las equivocaciones, para resolver conflictos, incluso para manejar momentos difíciles.

Es necesaria la estimulación intelectual de los colaboradores, a los fines de procurar el mayor provecho posible de las actividades realizadas, así como lograr la motivación e inspiración necesaria para una ejecución adecuada. De este proceso surge la influencia y la tolerancia necesaria para conducir a los grupos hacia los objetivos propuestos por la empresa.

2.2.2.3 Principios del Liderazgo Transformacional

Según Covey (2000) p.33) significa "...cambiar la realidad del mundo particular de cada persona para adecuarlo más estrechamente a sus valores e ideales y propone llevarlos a la práctica en cuatro niveles (p.33). Las cuales son las siguientes:

- a. **Personal (relación consigo mismo).** Con respecto a nivel personal, los cambios deben darse desde adentro hacia afuera. Adentro-afuera, significa empezar primero con uno mismo, con nuestro carácter y motivos. En tal sentido, refiere que la confiabilidad está basada en la esencia de la persona y en la capacidad que representa el hacer, para que sea considerado un líder digno de confianza, capaz de demostrar sabiduría en sus acciones y decisiones.
- b. **Interpersonal (Interacciones con los demás).** En relación al Nivel Interpersonal, en el paradigma de liderazgo centrado en principios, la gente representa el nivel interpersonal y el principio clave correspondiente es la confianza, como base de toda relación u organización efectiva. La confiabilidad es el cimiento de la confianza, la misma, es como una cuenta bancaria emocional a nombre de dos personas que les permite establecer un acuerdo "yo gano tu ganas" para seguir adelante. En la confianza o la falta de ella está la raíz del éxito o del fracaso que se obtenga de las relaciones así como de los resultados finales en cualquier área.
- c. **Gerencial (responsabilidad de hacer que otros lleven a cabo determinada tarea).** En cuanto al

Nivel Gerencial, trata de otorgar poder para generar más innovación, iniciativa y compromiso. Los gerentes deben sopesar los beneficios de los estilos participativos comparándolos con la predictibilidad de los de alto control. Por consiguiente, proclaman la participación y al mismo tiempo practican el control, promoviendo o dotando de poder aplicando la fórmula ganar-ganar para beneficiar las partes involucradas considerando el uso de técnicas como la formación de grupos, la delegación, la negociación y la autogestión que son fundamentales para lograr un alto rendimiento laboral.

- d. Organizacional** (necesidad de organizar a las personas). Como último Nivel, el Organizacional, está representado por la visión y principios compartidos. Se sugiere que la mayoría de las organizaciones agrupen a la gente bajo una visión y estrategia común, considerando que una de las mejores formas de hacerlo es a través de la formulación de una misión y una visión que tenga el potencial de capturar los valores enraizados en la gente basados en principios eternos. (341 Revista de Educación, Año 14, Número 27, 2008) Principios y competencias del líder transformacional en instituciones educativas Competencias del líder transformador Según Cardona y Miller (2001).

2.2.2.4 Características personales del líder Transformador

Según Bass y Avolio (2006), los líderes transformacionales, a través de la influencia ejercida en sus interrelaciones con los miembros

del grupo, estimulan cambios de visión que conducen a cada individuo a dejar de lado sus intereses particulares para buscar el interés colectivo, aún cuando no tenga satisfechas sus necesidades vitales existenciales, tales como la seguridad y salud; así como las relacionales, que incluyen el amor y afiliación. Las características personales del líder transformacional son las siguientes:

- a. Carisma.** Bass y Avolio (2006), indican que los seguidores pueden identificarse con el líder carismático e imitarlo, siendo pertinente que se comporten como modelo a seguir. Para ello, es necesario poseer ciertos atributos los cuales les permitan ser admirados, respetados y convertirse en personas de confianza, al demostrar una conducta ética y moral.
- b. Creatividad.** Bass y Avolio (2006), señalan que comprende el nivel en el cual los líderes demuestran la capacidad de asumir riesgos, e invitar a los seguidores para contribuir con nuevas ideas. Estos líderes estimulan e incentivan la creatividad en sus seguidores, para que éstos se desempeñen de manera independiente. De esta forma, el líder demuestra la importancia adjudicada al aprendizaje, enfrentando de manera efectiva las situaciones inesperadas descubriendo las mejores maneras de ejecutar sus tareas.
- c. Interactividad.** Bass y Avolio (2006), el líder transformacional debe demostrar su capacidad de interactividad en el trabajo en equipo, como una estrategia importante para generar la sinergia en la

organización. En dicha actuación interactiva se mantiene de manera continua, buscando la formación y desarrollo de sus seguidores, como medio fundamental del crecimiento personal y forma de implicarles en la aplicación de nuevas tecnologías a su trabajo.

d. Visión. Para Bass y Avolio (2006), implica el grado en que el líder articula una visión, de manera que sea atractiva y estimulante para los seguidores. Estos líderes motivan al personal para que alcancen con optimismo la visión planteada. Así, está claro en la importancia de fomentar un fuerte sentido de propósito para lograr la participación activa de los seguidores. Un liderazgo con visión de futuro apoya las habilidades de comunicación, tornándolas potentes para lograr en los seguidores la disposición de invertir más esfuerzos en sus tareas, alentándoles a confiar en sus capacidades.

e. Ética. Bass y Avolio (2006), señala que un líder ético es un directivo auténtico, el cual se caracteriza por el empleo de estándares elevados tanto morales como éticos. Este líder transformacional asume y respeta las normas éticas, los ideales de comportamiento, por propia voluntad y no como una imposición.

Aseveran Riggio y Reichard (2008), que el líder transformacional se rige por un conjunto de valores claramente establecidos, los promueve, los defiende y los comparte como parte de su integridad. Estos líderes demuestran competencias para ejercer una dirección ética, lo cual les conlleva a construir confianza y credibilidad.

f. **Orientación a las Personas.** Según Bass y Avolio (2006), implica el grado en que el líder atiende a las necesidades de cada seguidor, actuando como un mentor el cual se preocupa por sus inquietudes, necesidades y requerimientos. Para ello, se orienta a la comunicación efectiva de los problemas de los seguidores, atendiendo tales necesidades. Este líder promueve con su conducta empática la comunicación así como la vigilancia a los conflictos, respetando y celebrando la contribución individual que cada seguidor puede aportar al equipo de 170 Otilia Bracho Parra y Jesús García Guiliany Telos Vol. 15, No. 2 (2013) 165 - 177 trabajo. Los seguidores tienen la voluntad de desarrollo personal como también la motivación intrínseca para sus tareas.

g. **Coherencia.** Bass y Avolio (2006), señalan que el líder transformacional debe evidenciar entre sus características una fuerte coherencia y adaptabilidad. Esto conlleva a que el líder se oriente a procurar la armonía entre lo que piensa, dice y hace, sin dejar de modificar su conducta, cuando sea necesario para su organización.

Agrega Velásquez (2006), que el líder transformacional en su orientación coherente, debe ser lo suficientemente flexible para adaptarse y, si es necesario, eliminar los propios paradigmas los cuales no le permiten transformar a su empresa, o estén en contra o presenten falta de consistencia con la realidad la cual experimenta la organización. Explica que ante situaciones especialmente complejas, los líderes transformacionales

demuestran una coherencia lo cual inspira confianza, además de compromiso a los grupos de interés.

2.2.3 Calidad.

La Real Academia Española define la calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

Deming (1989) Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará.

Riveros P (2007). Manifiesta que para lograr una mayor calidad las empresas deben mejorar su software, hardware y el talento humano, el hardware, lo físico o tangible se mejora mediante aportes de capital para comprar los equipos, sistemas y materiales que permitan contar con materiales, tecnología apropiada, etc. el software o lo lógico o el cómo hacer se refiere a los procedimientos en general y se puede mejorar a través de las personas. El talento humano puede asumir nuevos procedimientos o desarrollarlos, de acuerdo con su nivel de conocimiento, pericia y creatividad, por ello es que el talento no se mejora solamente mejorando el nivel de conocimientos de las personas y buscando la mejor actitud en el desempeño de las funciones. Según Evans & W.Lindsay, (2000). Menciona sobre calidad: es una mezcla de perfección, rapidez de entrega, cumplimiento de políticas y procedimientos, proporcionar un producto bueno, hacerlo bien a la primera, agradar o satisfacer a los clientes. Según Sosa (2006). Establece que la calidad no es un atributo de los productos ni de los servicios, sino una característica de las personas, se puede asegurar que: donde haya una persona haciendo

algo, lo podrá hacer con calidad, la gente de calidad produce artículos de calidad y ofrece servicios de calidad.

2.2.4 Calidad de Servicios

Lewis y Booms (1983), plantea el concepto de calidad de servicios, como el ajuste del servicio entregado a los consumidores con sus expectativas.

Parasuraman (1985) anotan el problema de la no existencia de medios objetivos, por lo cual la percepción es la medida que más se ajusta al análisis. Las percepciones son las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibido.

2.2.4.1 Dimensiones de Calidad de Servicios

Garvin (1984), resalta ocho dimensiones de la calidad de servicios: Desempeño, características, confiabilidad, apego, durabilidad, aspectos del servicio (rapidez, cortesía, competencia y facilidad de corregir problemas), estética, calidad percibida.

La Escuela Americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985,1988), identificaron 10 determinantes de la calidad de servicios: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), realizaron nuevos estudios estadísticos, donde manifestaron que estas diez dimensiones no son necesariamente independientes unas de otras, por que encontraron correlaciones entre las

dimensiones iniciales, y lograron reducir a cinco dimensiones la cuales son:

- a) **Confianza o empatía.** Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).
- b) **Fiabilidad:** Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- c) **Responsabilidad.** Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).
- d) **Capacidad de respuesta.** Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.
- e) **Tangibilidad:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

2.2.5 Calidad en la Gestión Pública.

Se entiende como "...la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a las metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la Administración Pública y de acuerdo a resultados cuantificables que tenga en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad".(Andia, 2013).

2.2.5.1 Principios de calidad en la Gestión Pública

- a. **Principio de servicio público.** Este principio consiste en que las "...Administraciones

públicas...están al servicio de los ciudadanos y, en consecuencia, dará preferencia a la satisfacción de sus necesidades y expectativas...” (Andía, 2013, p. 27). Asimismo la calidad en la Gestión Pública en nuestro país debe maximizar la creación del valor público.

- b. Principio de Legitimidad democrática.** Consiste en que “una gestión pública de calidad tiene que estar inspirada en valores democráticos y en tal sentido, construirse en una garantía y protección de las libertades públicas consagradas a los ciudadanos” (Andía, 2013, p. 27)
- c. Principio de Transparencia y Participación Ciudadana.** “Las administraciones públicas tienen que ser transparentes en su gestión, abiertas al escrutinio público, tolerantes a la crítica a las propuestas de mejora y de cambio provenientes de la ciudadanía”. (Andía, 2013, p. 27)
- d. Principio de Legalidad.** Este principio “...implica el sometimiento de la administración pública al estado de derecho, bajo orientación se organiza y actúa con racionalidad y objetividad” (Andía, 2013, p. 28)
- e. Principio de Coordinación y Cooperación.** Consiste en que las “...administraciones públicas...preverán las asignación de competencias, relaciones instancias y sistemas de coordinación de sus entes y órganos, para prestar servicios de forma integral al ciudadano”. (Andía, 2013, p. 28)
- f. Principio de Ética Pública.** “Una gestión pública de calidad implica la observancia de valores éticos que la orientan, tales como la vocación de servicio público, la probidad, la honradez, la buena fe, la

confianza mutua, la solidaridad, la transparencia, la escrupulosidad en el manejo de los recursos públicos”. (Andía, 2013, p. 28)

- g. Principio de Acceso Universal.** Este principio comprende “...el esfuerzo por lograr la universalización y el mas amplio y fácil acceso espacial y temporal de los ciudadanos a servicios públicos de igual calidad, con independencia de la ubicación geográfica de los ciudadanos y del momento del que estos lo requieran.” (Andía, 2013, p. 28)
- h. Principio de Continuidad en la Prestación de Servicios.** “Los servicios públicos se prestarán de manera regular e ininterrumpida, previendo las medidas necesarias para evitar o minimizar los perjuicios que pudieran ocasionarle al ciudadano en las posibles suspensiones del servicio”. (Andía, 2013, p. 28)
- i. Principio de Eficacia.** Consiste en la “... consecución de los objetivos, metas y estándares orientadas a la satisfacción de las necesidades y expectativas del ciudadano”. (Andía, 2013, p. 29)
- j. Principio de Eficiencia.** Consiste en la “...optimización de resultados alcanzados por la administración pública con relación a los recursos disponibles e invertidos en su consecución”. (Andía, 2013, p. 29).

2.3 Definiciones conceptuales:

- a. **Actitud.** Es el comportamiento que emplea un individuo para hacer las labores.

- b. **Aptitud.** Es la habilidad o postura que posee una persona o cosa para efectuar una determinada actividad.
- c. **Asertividad.** Es una cualidad o comportamiento que poseen ciertos individuos de comunicar y defender sus propios derechos e ideas, respetando a los demás.
- d. **Calidad.** Es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia, calidad describe lo que es bueno, por definición todo lo que es de calidad supone que ha pasado por una serie de pruebas o referencias, las cuales dan la garantía de que es óptimo.
- e. **Capacidad.** Conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea
- f. **Carisma.** Deriva del latín Charisma, que significa agradar, el término carisma se refiere a la capacidad de ciertas personas para atraer y cautivar a los demás. Un sujeto carismático logra despertar la admiración del prójimo con facilidad y de manera natural.
- g. **Ciudadano.** Significa participar activamente en la vida social, política y económica de tu sociedad.
- h. **Ciudadanía.** La Ciudadanía es aquella condición que adquiere un ser humano que lo acredita como parte de un país. El documento que certifica la ciudadanía es la nacionalidad, la cual se adquiere con solo nacer dentro del territorio del estado.
- i. **Competencia.** En el campo laboral, las competencias se pueden definir como la capacidad real y demostrada para realizar con éxito una actividad de trabajo específico. El concepto de competencias está muy bien enraizado en la gestión de recursos humanos de las empresas y también muy vinculado a la idea del desempeño exitoso.
- j. **Efectividad.** Capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, que se han definido previamente, y para el cual se han desplegado acciones estratégicas para llegar a él.

- k. **Eficiencia.** Es la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización.
- l. **Empatía.** La empatía es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo. Es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, que se desarrolla a través de la empatía, ayuda a comprender mejor el comportamiento en determinadas circunstancias y la forma como el otro toma las decisiones.
- m. **Emprender.** Se define como la capacidad y actitud de percibir, de crear y de actuar. Esta capacidad resulta de la combinación entre un acto creativo con una acción eficaz y eficiente.
- n. **Gerente.** Es aquella persona que en una determinada empresa u organización tiene la responsabilidad y la tarea de guiar a los demás de ejecutar y dar órdenes y de lograr que las cosas y se hagan para cumplir con el objetivo y la misión que promueve la organización.
- o. **Gestión pública.** La nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad.
- p. **Globalización.** Es un proceso económico, tecnológico, político, social y cultural a escala mundial, que consiste en la reciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo uniendo sus mercados sociales y culturales, a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas que les dan un carácter global.

- q. **Habilidad.** Destreza o facilidad para desarrollar algunas actividades o tareas.
- r. **Líder.** Deriva del inglés LEADER, es una persona que actúa como guía o jefe de un grupo. El líder tiene la facultad de influir en otros sujetos. Su conducta o sus palabras logran incentivar a los miembros de un grupo para que trabajen en conjunto por un objetivo común.
- s. **Liderazgo.** Conjunto de habilidades que debe poseer determinada persona para influir en la manera de pensar o de actuar de los demás individuos, motivándolos para hacer que las tareas que deben llevar a cabo dichas personas sean realizadas de manera eficiente, ayudando de esta forma a la consecución de los logros, utilizando distintas herramientas como el carisma y la seguridad al hablar.
- t. **Motivar.** Es impulsar a realizar una acción.
- u. **Motivación.** Es la acción y efecto de motivar. Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona.
- v. **Servicio.** Son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos.
- w. **Usuario.** Es aquella persona que usa algo para una función en específico, es necesario que el usuario tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso, sin embargo, el termino es genérico y se limita en primera estancia a describir la acción de una persona que usa algo.

2.4 Sistema de Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General:

H₁: El Liderazgo Transformacional, influye significativamente en la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Pachitea- Huánuco 2018.

H₀: El Liderazgo Transformacional, no influye significativamente en la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Pachitea-Huánuco 2018.

2.4.2 Hipótesis Específicas:

- Hipótesis N° 01

H₁:El Liderazgo Transformacional, influye significativamente en la confiabilidad de la Municipalidad Provincial de Pachitea- Huánuco 2018.

H₀:El Liderazgo Transformacional, no influye significativamente en la confiabilidad de la Municipalidad Provincial de Pachitea- Huánuco 2018.

- Hipótesis N° 02

H₁: El Liderazgo Transformacional, influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Pachitea- Huánuco 2018.

H₀: El Liderazgo Transformacional, no influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Pachitea- Huánuco 2018.

- Hipótesis N° 03

H₁: El Liderazgo Transformacional, influye significativamente en la cortesía de la Municipalidad Provincial de Pachitea- Huánuco 2018.

H₀: El Liderazgo Transformacional, no influye significativamente en la cortesía de la Municipalidad Provincial de Pachitea- Huánuco 2018.

- **Hipótesis N° 04**

H₁: El Liderazgo Transformacional, influye significativamente en la empatía de la Municipalidad Provincial de Pachitea- Huánuco 2018.

H₀: El Liderazgo Transformacional, no influye significativamente en la empatía de la Municipalidad Provincial de Pachitea- Huánuco 2018.

2.5 Sistema de Variables:

2.5.1 Variable independiente:

Liderazgo Transformacional.

Dimensiones:

- Comunicativa
- Integradora
- Estimuladora
- Innovadora

2.5.2 Variable dependiente:

Calidad de servicios.

Dimensiones:

- Confiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Cortesía
- Empatía

2.6 Operacionalización de Variables

TABLA N° 01

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
V.I. LIDERAZGO TRANSFORMACION AL	COMUNICATIVA	- Capacidad de establecer relaciones armoniosas con los trabajadores	
		- Capacidad de manejar gestos al expresar sus ideas.	
	INTEGRADORA	- Capacidad de integrar al personal para alcanzar las metas con efectividad.	
		- Capacidad de trabajar en equipo.	
	ESTIMULADORA	- Capacidad de mantener en las personas un comportamiento orientado al cumplimiento de metas.	
		- Capacidad de estimular al personal para que logre la motivación.	
	INNOVADORA	- Cuenta con conocimientos, habilidades y actitudes que le permiten asimilar a adaptarse al cambio.	
		- Demuestra creatividad para generar planteamientos y soluciones innovadores a los problemas que se presentan.	
	V.D. CALIDAD DE SERVICIOS	CONFIABILIDAD	- Demuestra compromiso al atender a los ciudadanos.
			- Brinda la confianza necesaria a los ciudadanos.
CAPACIDAD DE RESPUESTA		- Muestra disposición para atender y ayudar a los ciudadanos.	
		- Habilidad para solucionar problemas de los ciudadanos.	
CORTESÍA		- Muestra amabilidad en la atención a los ciudadanos.	
		- Existe relación de respeto con los ciudadanos.	
EMPATÍA		- Se muestra interesado para servir a los ciudadanos.	
		- Presta atención personalizada a los ciudadanos.	

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 Metodología de Investigación

3.1.1 Enfoque.

Según Sampiere la investigación corresponde al **enfoque cuantitativo**, ya que antes del desarrollo de la investigación previamente se ha planteado la hipótesis y para el análisis de los resultados se ha utilizado métodos estadísticos.

3.1.2 Alcance.

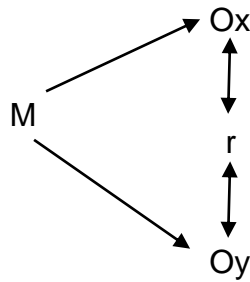
Según Sampiere, el estudio de la investigación es de alcance **Descriptivo-correlacional**, porque se describió las propiedades, características de los grupos (gerentes), y luego se han sometido a un análisis. Asimismo, se conoció la relación que existe entre la variable independiente y variable dependiente.

3.1.3 Diseño.

Según Sampiere, el diseño de investigación, responde al diseño **no experimental, transeccional, descriptivo correlacional**.

No experimental, porque no existe manipulación activa de alguna variable; transeccional, puesto que la recolección de información se realizó en un solo momento y en un tiempo único; descriptivo correlacional, porque el propósito fue describir y analizar su incidencia e interrelacionar las variables.

El esquema es el siguiente:



M : Muestra

Ox : Variable 1 (Liderazgo Transformacional)

Oy : Variable 2 (Calidad de servicios)

r : Influencia entre ambas variables

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

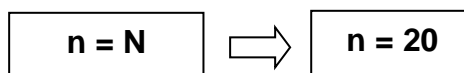
La población en estudio está conformado por 20 usuarios de la Municipalidad Provincial de Pachitea, estos usuarios está conformados por las autoridades de la Provincia de Pachitea.

TABLA N° 02

POBLACIÓN	
AUTORIDADES	CANTIDAD
SUPERFECTO	01
JUEZ DE PAZ	01
PRESIDENTES DE JUNTAS VECINALES	06
PRESIDENTES DE VASO DE LECHE	02
PRESIDENTE DE COMEDOR POPULAR	01
PRESIDENTE DE FRENTE DE DEFENSA	01
PRESIDENTE DE CLAS	01
AUTORIDADES DE DEFENSA CIVIL	03
DIRECTORES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS	04
TOTAL	20

3.2.2 Muestra

Para la selección de la muestra se ha utilizado la técnica **no probabilística, muestreo poblacional**, donde la muestra es la misma cantidad que la población.



3.3 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos

En la presente investigación la técnica que se utilizó fue la **ENCUESTA**, y se aplicó a las autoridades de la Municipalidad Provincial de Pachitea sobre el liderazgo transformacional y calidad de servicios. Y como instrumento se empleó el **CUESTIONARIO**, el cual se aplicó a los usuarios, considerando las escalas valorativas, compuesto por 16 preguntas: 08 preguntas de la variable independiente (liderazgo transformacional); 08 preguntas de la variable dependiente (calidad de servicios).

3.4 Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información

Para el procesamiento y análisis de información, se utilizó lo siguiente:

TABLA N° 03

TÉCNICA	HERRAMIENTAS
Tabulación Manual	Paloteo: con esta herramienta se extrajo información de la encuesta aplicada a los usuarios (autoridades de la Municipalidad Provincial de Pachitea)
Gráfica Estadística	MS Excel: En este programa se elaboró los gráficos circulares.
Prueba de Chi-Cuadrado	Se utilizó el Programa SPS, para comprobar y analizar la hipótesis general y las hipótesis específicas.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

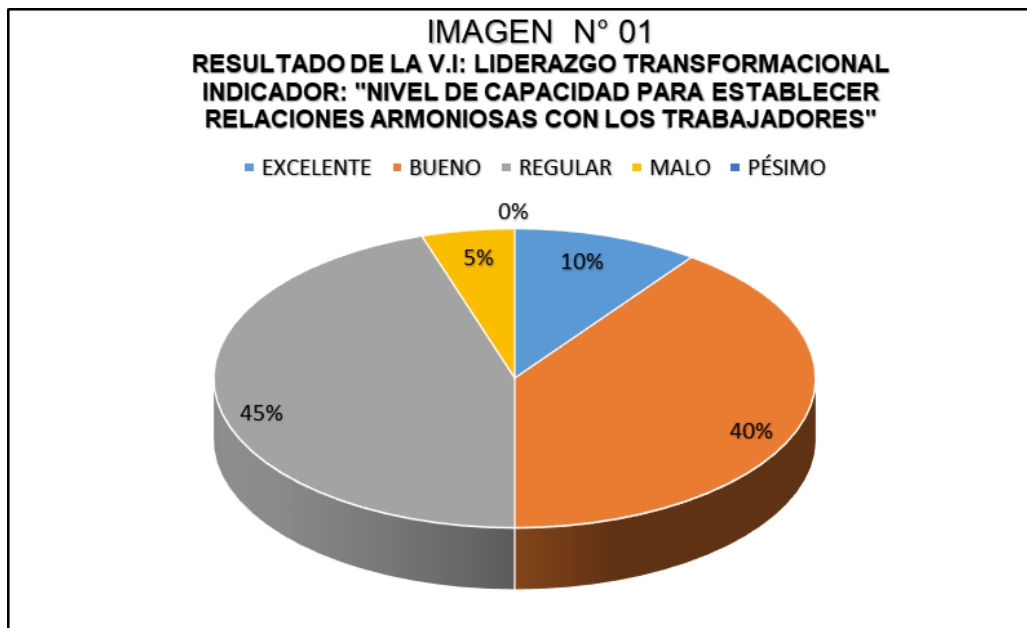
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Producto del procesamiento de datos obtenidos, mediante los instrumentos de recopilación de la información se presenta los siguientes resultados:

TABLA N° 04

RESULTADO DE LA V.I. LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL		
INDICADOR: "NIVEL DE CAPACIDAD PARA ESTABLECER RELACIONES ARMONIOSAS CON LOS TRABAJADORES"		
ITEMs	fi	%
EXCELENTE	2	10
BUENO	8	40
REGULAR	9	45
MALO	1	5
PÉSIMO	0	0
TOTAL	20	100

*Fuente: Cuestionario
Elaborado: Investigador*



*Elaborado: Investigador
Fuente: Cuestionario*

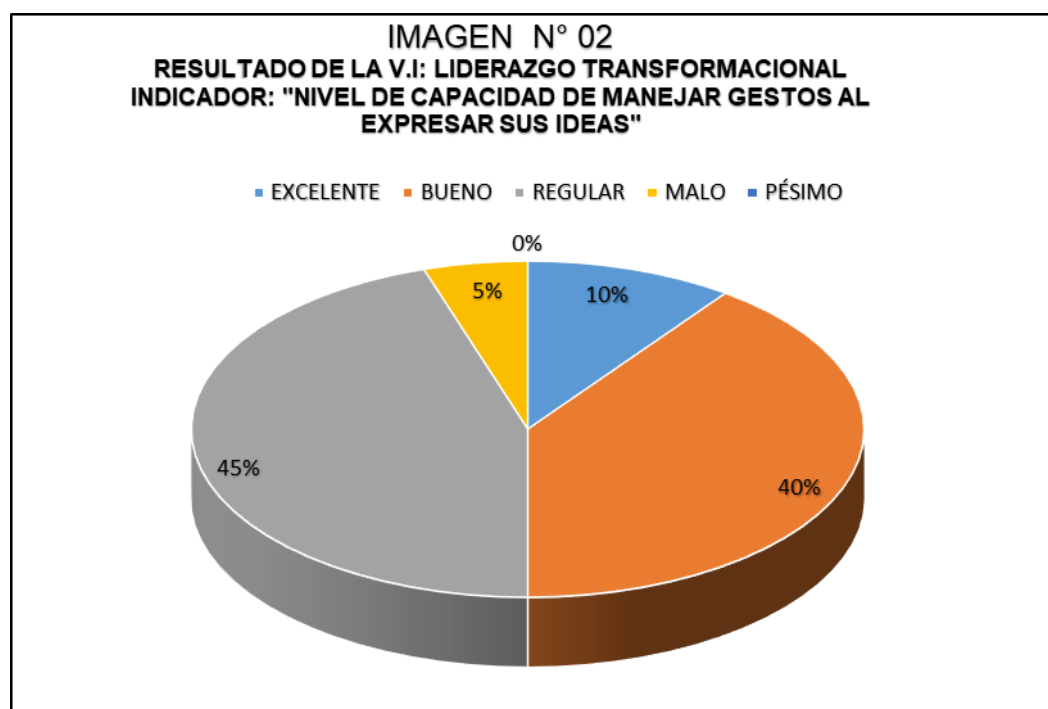
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 45% de los encuestados, consideran que es regular el nivel de capacidad de los gerentes para establecer relaciones armoniosas con los trabajadores; el 40% bueno; y el 10% excelente. Los resultados indican que, en su mayoría, los funcionarios,

cuentan con una capacidad regular para establecer relaciones armoniosas con los trabajadores.

TABLA N° 05

RESULTADO DE LA V.I: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL INDICADOR: "NIVEL DE CAPACIDAD DE MANEJAR GESTOS AL EXPRESAR SUS IDEAS"		
ITEMs	fi	%
EXCELENTE	2	10
BUENO	8	40
REGULAR	9	45
MALO	1	5
PÉSIMO	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Cuestionario
Elaborado: Investigador



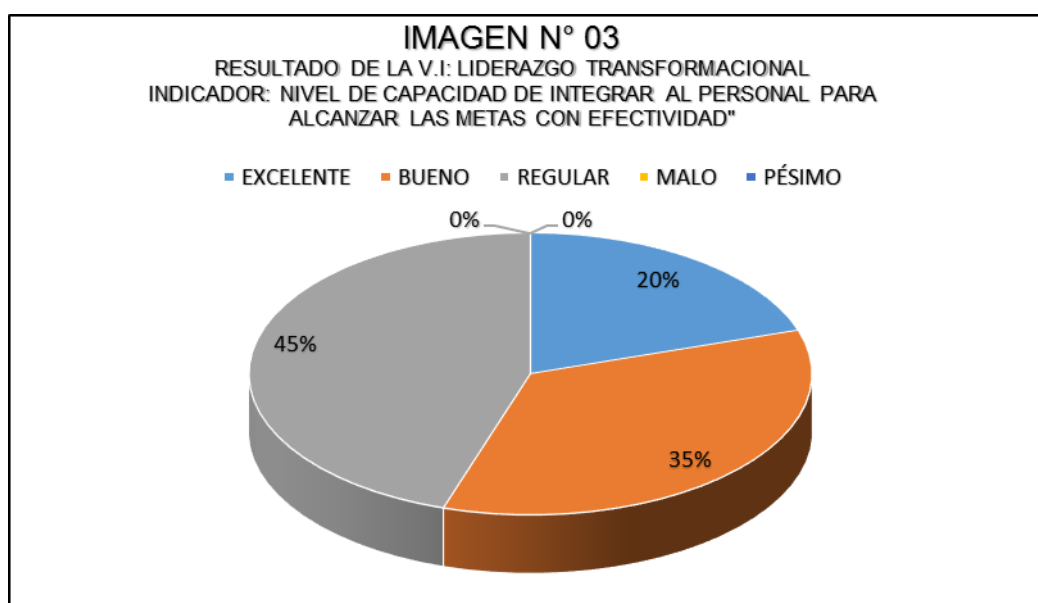
Elaborado: Investigador
Fuente: Cuestionario

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Un 45% de los encuestados, consideran que es regular el nivel de capacidad de manejar gestos al expresar sus ideas; el 40% bueno; y el 10% excelente. Los resultados indican que, en su mayoría, los gerentes cuentan con una capacidad regular, para manejar gestos al expresar sus ideas hacia los trabajadores.

TABLA N° 06

RESULTADO DE LA V.I: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL		
INDICADOR: NIVEL DE CAPACIDAD DE INTEGRAR AL PERSONAL PARA ALCANZAR LAS METAS CON EFECTIVIDAD"		
ITEMs	fi	%
EXCELENTE	4	20
BUENO	7	35
REGULAR	9	45
MALO	0	0
PÉSIMO	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Cuestionario
Elaborado: Investigador



Fuente: Cuestionario
Elaborado: Investigador

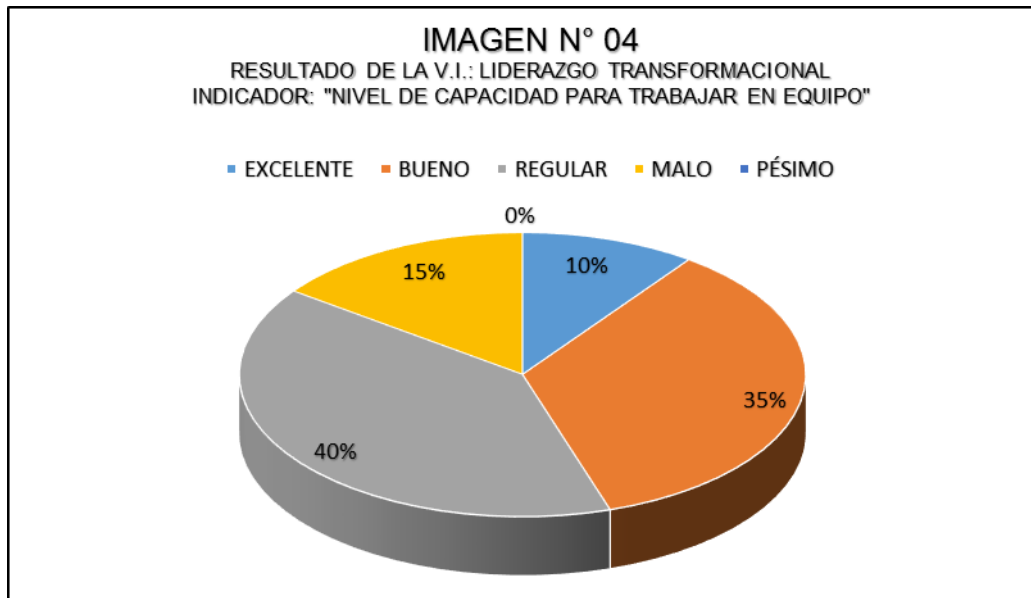
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 45% de las personas encuestadas, consideran que es regular el nivel de capacidad de integrar al personal para alcanzar las metas con efectividad; el 35% bueno; y el 20% excelente. En los resultados se observa, que los gerentes, cuentan con una capacidad regular, para integrar a los trabajadores, en el logro de sus metas con efectividad.

TABLA N° 07

RESULTADO DE LA V.I.: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL INDICADOR: "NIVEL DE CAPACIDAD PARA TRABAJAR EN EQUIPO"		
ITEMs	fi	%
EXCELENTE	2	10
BUENO	7	35
REGULAR	8	40
MALO	3	15
PÉSIMO	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Cuestionario

Elaborado: Investigador



Fuente: Cuestionario

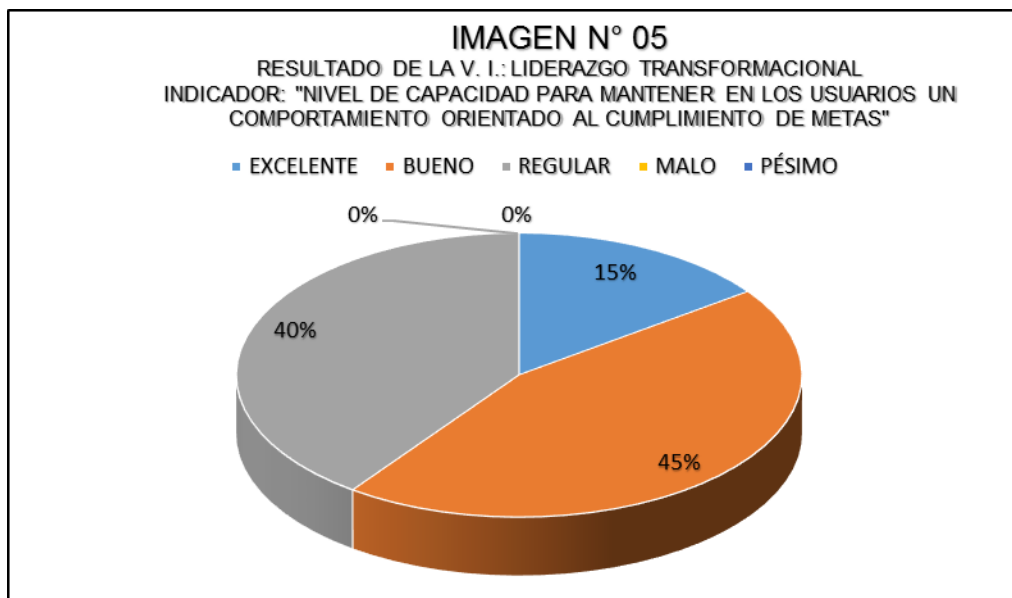
Elaborado: Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 40% de los encuestados, consideran regular el nivel de capacidad para trabajar en equipo; el 35% bueno; y el 15% malo. Los resultados indican que, en su mayoría, los gerentes cuentan con una capacidad regular, para trabajar en equipo con sus trabajadores.

TABLA N° 08

RESULTADO DE LA V. I.: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL		
INDICADOR: "NIVEL DE CAPACIDAD PARA MANTENER EN LOS USUARIOS UN COMPORTAMIENTO ORIENTADO AL CUMPLIMIENTO DE METAS"		
ITEMs	fi	%
EXCELENTE	3	15
BUENO	9	45
REGULAR	8	40
MALO	0	0
PÉSIMO	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Cuestionario
Elaborado: Investigador



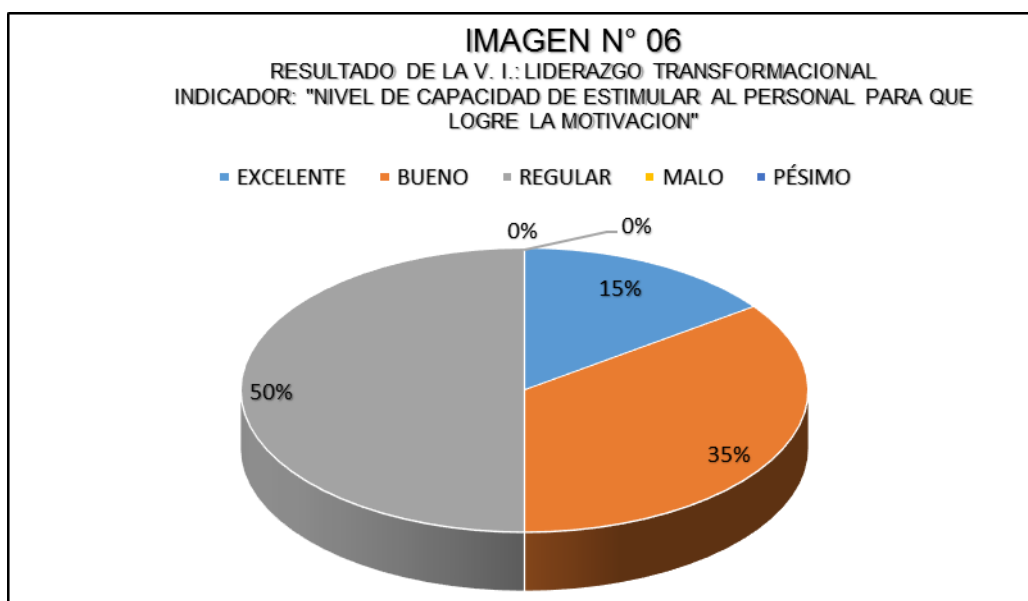
Fuente: Cuestionario
Elaborado: Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 45% de los encuestados, mencionan que es bueno el nivel de capacidad para mantener con los trabajadores un comportamiento orientado al cumplimiento de metas; el 40% regular; y el 15% excelente. En los resultados se observan, que la gran mayoría de los gerentes cuentan con una buena capacidad, para mantener en los trabajadores un comportamiento orientado al cumplimiento de metas.

TABLA N° 09

RESULTADO DE LA V. I.: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL		
INDICADOR: "NIVEL DE CAPACIDAD DE ESTIMULAR AL PERSONAL PARA QUE LOGRE LA MOTIVACIÓN"		
ITEMs	fi	%
EXCELENTE	3	15
BUENO	7	35
REGULAR	10	50
MALO	0	0
PÉSIMO	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Cuestionario
Elaborado: Investigador



Fuente: Cuestionario
Elaborado: Investigador

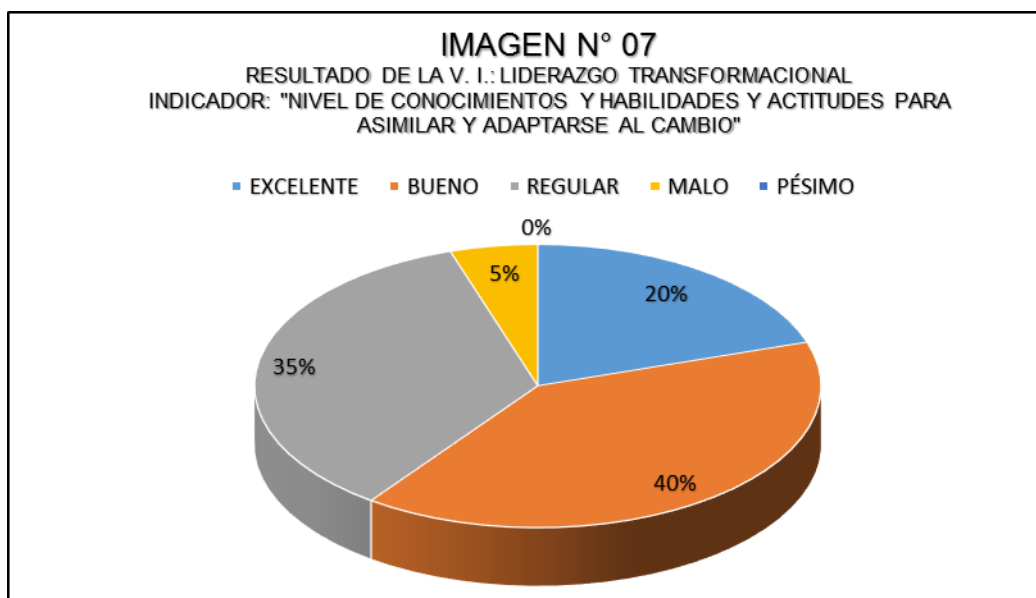
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Un 50% de los encuestados, consideran que es regular el nivel de capacidad de estimular a los trabajadores para que logre la motivación; el 35% bueno; y el 15% excelente. Los resultados indican que, la gran mayoría de los gerentes, cuentan con una capacidad regular, para estimular a los trabajadores, en el logro de su motivación.

TABLA N° 10

RESULTADO DE LA V. I.: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL		
INDICADOR: "NIVEL DE CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES Y ACTITUDES PARA ASIMILAR Y ADAPTARSE AL CAMBIO"		
ITEMs	fi	%
EXCELENTE	4	20
BUENO	8	40
REGULAR	7	35
MALO	1	5
PÉSIMO	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Cuestionario

Elaborado: Investigador



Fuente: Cuestionario

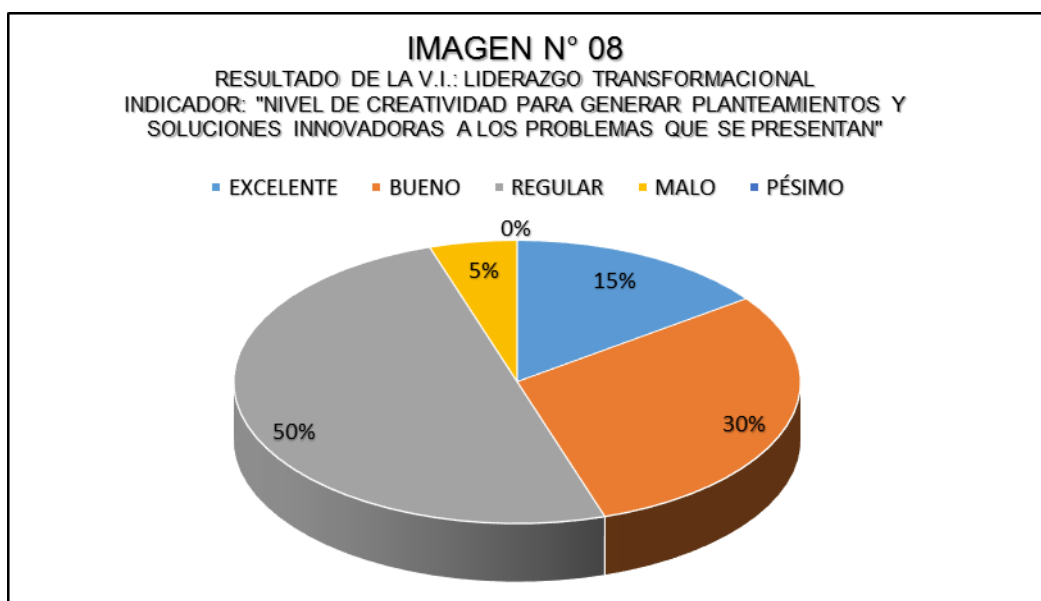
Elaborado: Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 40% de las personas encuestadas, consideran que es bueno el nivel de conocimientos, habilidades y actitudes para asimilar y adaptarse al cambio; el 35% regular; y el 20% excelente. Los resultados indican que, en su mayoría, los gerentes, cuentan con conocimientos, habilidades y actitudes buenos, para asimilar y adaptarse a cualquier transformación o cambio.

TABLA N° 11

RESULTADO DE LA V.I.: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL		
INDICADOR: "NIVEL DE CREATIVIDAD PARA GENERAR PLANTEAMIENTOS Y SOLUCIONES INNOVADORAS A LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN"		
ITEMs	fi	%
EXCELENTE	3	15
BUENO	6	30
REGULAR	10	50
MALO	1	5
PÉSIMO	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Cuestionario
Elaborado: Investigador



Fuente: Cuestionario
Elaborado: Investigador

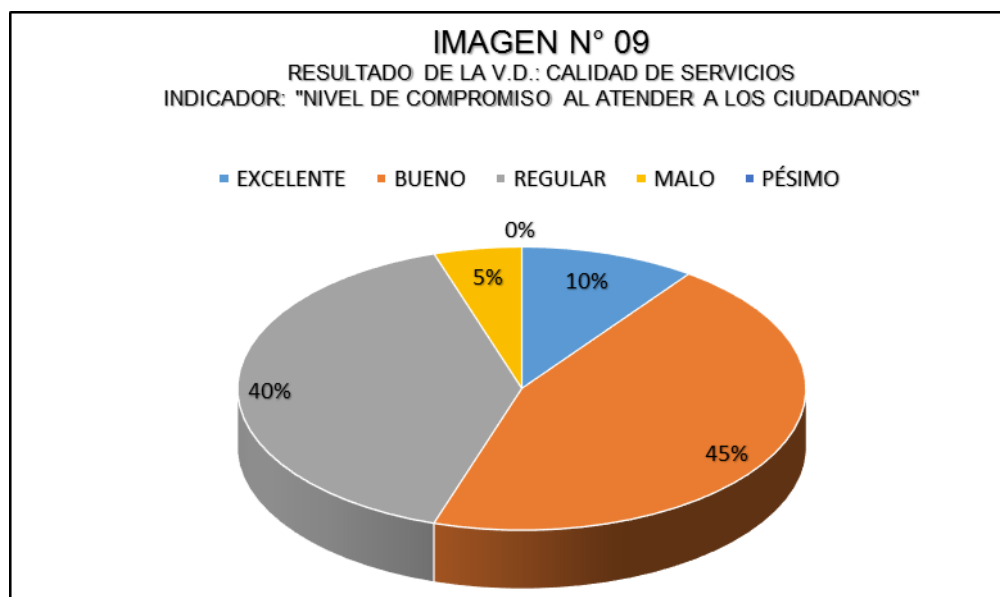
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Un 50% de los encuestados, consideran que es regular el nivel de creatividad para generar planteamientos y soluciones innovadoras a los problemas que se presentan; el 30% regular; y el 15% excelente. En los resultados obtenidos, se observa, que la gran mayoría de los gerentes, tienen la capacidad creativa regular, para generar planteamientos y soluciones innovadoras a los problemas que se presentan.

TABLA N° 12

RESULTADO DE LA V.D.: CALIDAD DE SERVICIOS		
INDICADOR: "NIVEL DE COMPROMISO AL ATENDER A LOS CIUDADANOS"		
ITEMs	fi	%
EXCELENTE	2	10
BUENO	9	45
REGULAR	8	40
MALO	1	5
PÉSIMO	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Cuestionario

Elaborado: Investigador



Fuente: Cuestionario

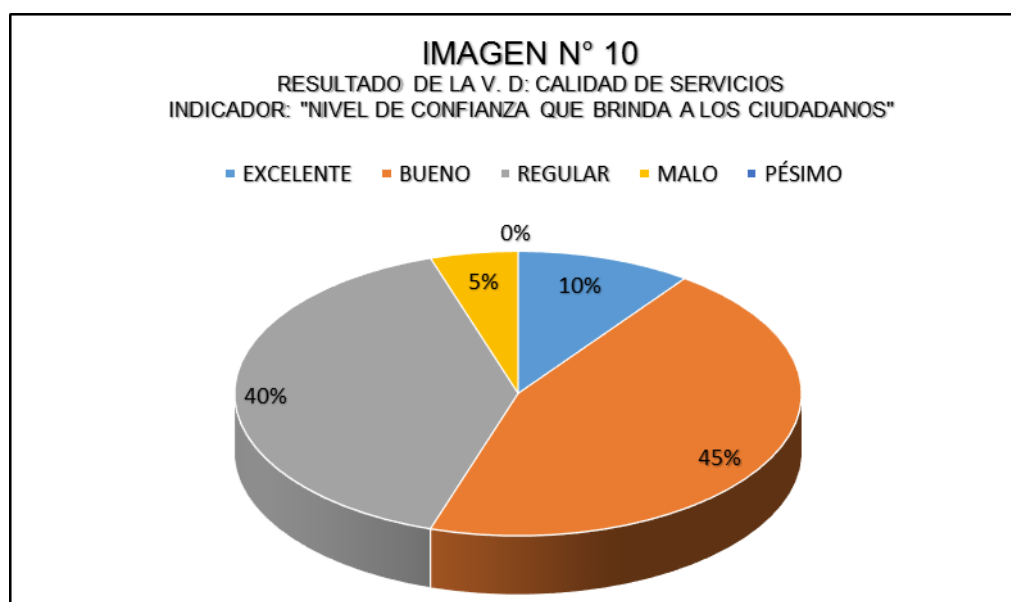
Elaborado: Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 45% de las personas encuestadas, consideran, que es bueno el nivel de compromiso para atender a los ciudadanos; el 40% regular; y el 10% excelente. En los resultados obtenidos, se observa que, en su mayoría los gerentes, demuestran un buen compromiso, para atender a los ciudadanos.

TABLA N° 13

RESULTADO DE LA V. D: CALIDAD DE SERVICIOS		
INDICADOR: "NIVEL DE CONFIANZA QUE BRINDA A LOS CIUDADANOS"		
ITEMs	fi	%
EXCELENTE	2	10
BUENO	9	45
REGULAR	8	40
MALO	1	5
PÉSIMO	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Cuestionario
Elaborado: Investigador



Fuente: Cuestionario
Elaborado: Investigador

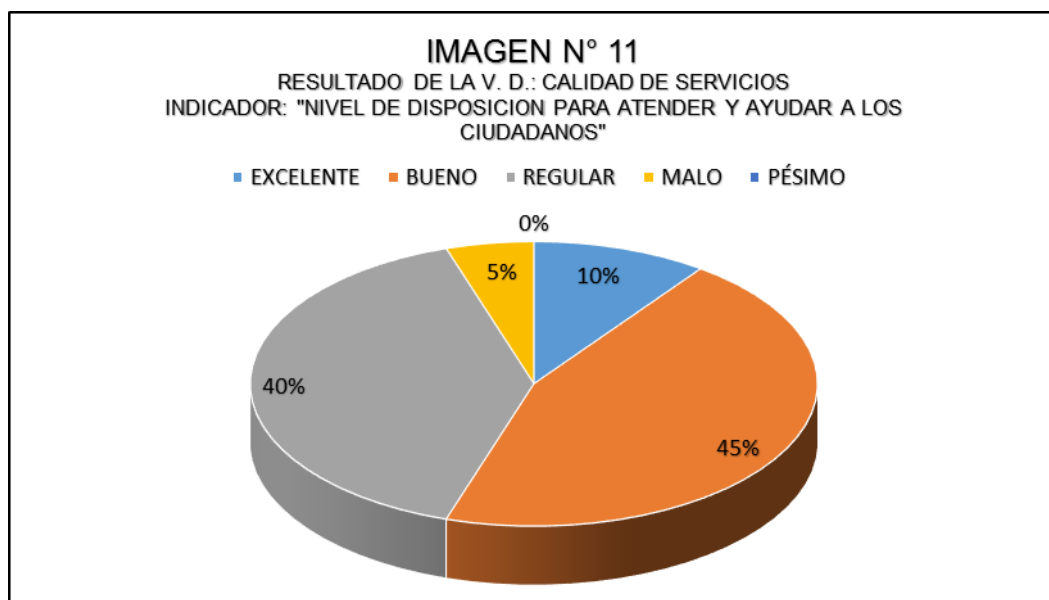
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 45% de los encuestados, consideran que es bueno el nivel de confianza que brinda a los ciudadanos; el 40% regular; y el 10% excelente. Los resultados indican que, la gran mayoría de los gerentes, cuentan con una buena habilidad para brindar confianza a los ciudadanos.

TABLA N° 14

RESULTADO DE LA V. D.: CALIDAD DE SERVICIOS INDICADOR: "NIVEL DE DISPOSICIÓN PARA ATENDER Y AYUDAR A LOS CIUDADANOS"		
ITEMs	fi	%
EXCELENTE	2	10
BUENO	9	45
REGULAR	8	40
MALO	1	5
PÉSIMO	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Cuestionario

Elaborado: Investigador



Fuente: Cuestionario

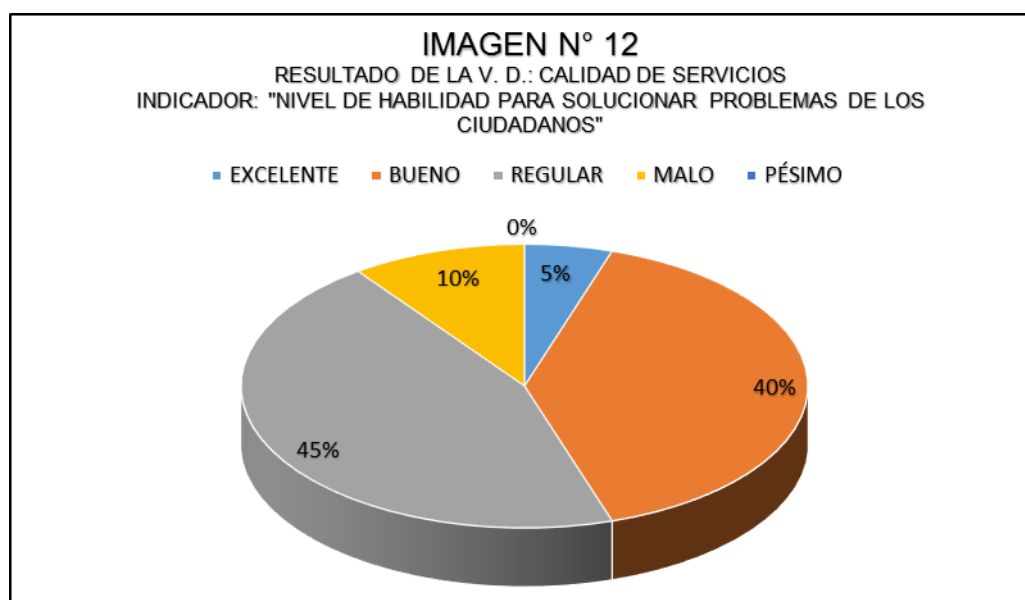
Elaborado: Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Un 45% de los encuestados, consideran que es bueno el nivel de disposición para atender y ayudar a los ciudadanos; el 40% regular; y el 10% excelente. Los resultados indican que, la gran mayoría de los funcionarios, cuentan con una buena disposición para atender y ayudar a los ciudadanos.

TABLA N° 15

RESULTADO DE LA V. D.: CALIDAD DE SERVICIOS		
INDICADOR: "NIVEL DE HABILIDAD PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS DE LOS CIUDADANOS"		
ITEMs	fi	%
EXCELENTE	1	5
BUENO	8	40
REGULAR	9	45
MALO	2	10
PÉSIMO	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Cuestionario
Elaborado: Investigador



Fuente: Cuestionario
Elaborado: Investigador

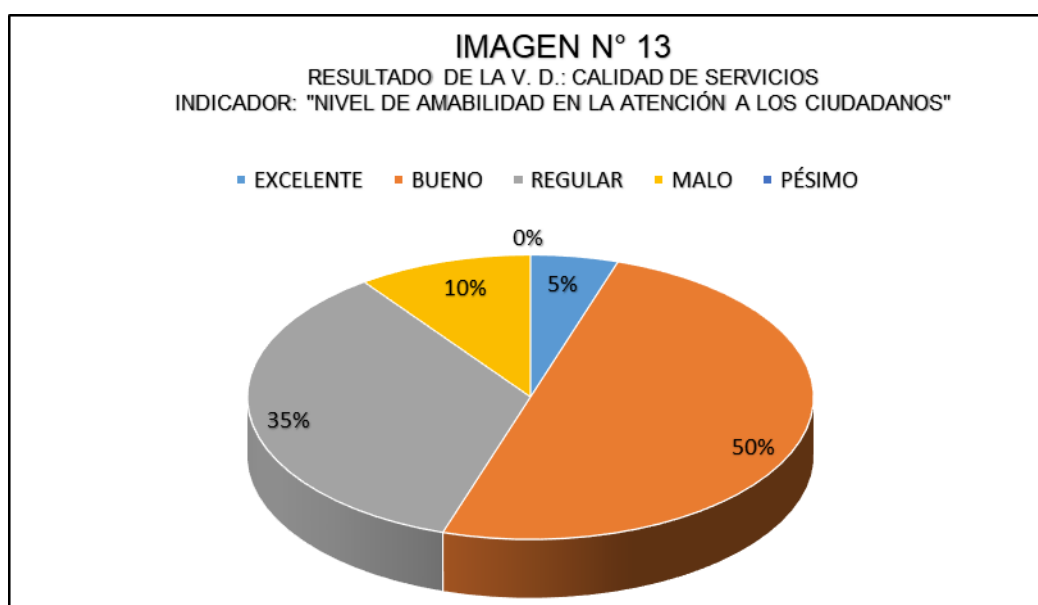
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 45% de las personas encuestadas, consideran que es regular el nivel de habilidad para solucionar problemas de los ciudadanos; el 40% bueno; y el 10% malo. Los resultados indican que, los gerentes, cuentan con habilidades regulares para solucionar los problemas de los ciudadanos.

TABLA N° 16

RESULTADO DE LA V. D.: CALIDAD DE SERVICIOS		
INDICADOR: "NIVEL DE AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS"		
ITEMs	Fi	%
EXCELENTE	1	5
BUENO	10	50
REGULAR	7	35
MALO	2	10
PÉSIMO	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Cuestionario

Elaborado: Investigador



Fuente: Cuestionario

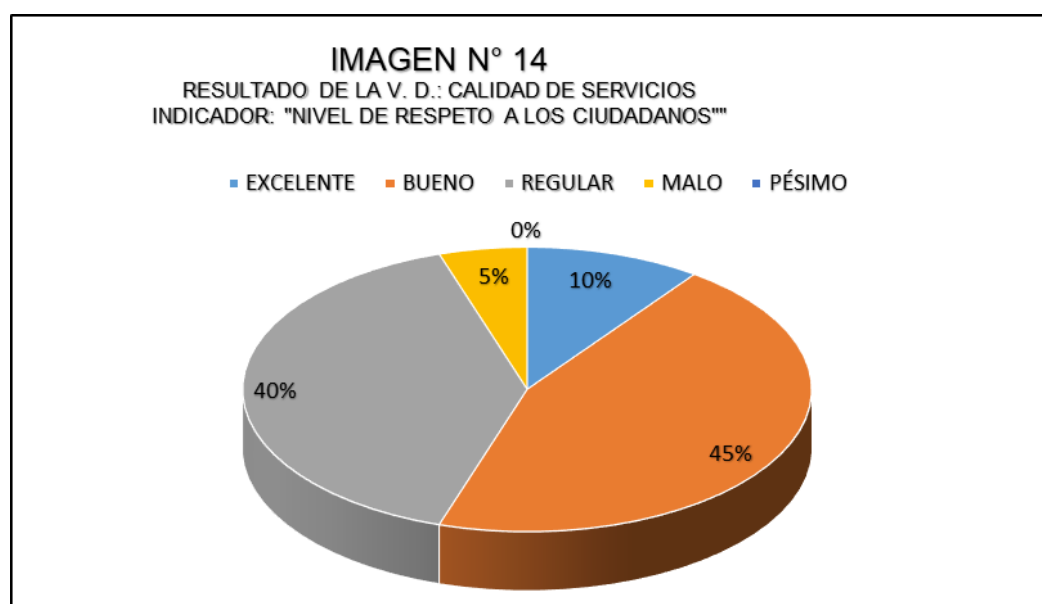
Elaborado: Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 50% de los encuestados, consideran que es bueno el nivel de amabilidad en la atención a los ciudadanos; el 35% regular; y el 10% malo. En los resultados se observa, que los gerentes muestran una buena amabilidad al momento de atender a los ciudadanos.

TABLA N° 17

RESULTADO DE LA V. D.: CALIDAD DE SERVICIOS		
INDICADOR: "NIVEL DE RESPETO A LOS CIUDADANOS"		
ITEMs	fi	%
EXCELENTE	2	10
BUENO	9	45
REGULAR	8	40
MALO	1	5
PÉSIMO	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Cuestionario
Elaborado: Investigador



Fuente: Cuestionario
Elaborado: Investigador

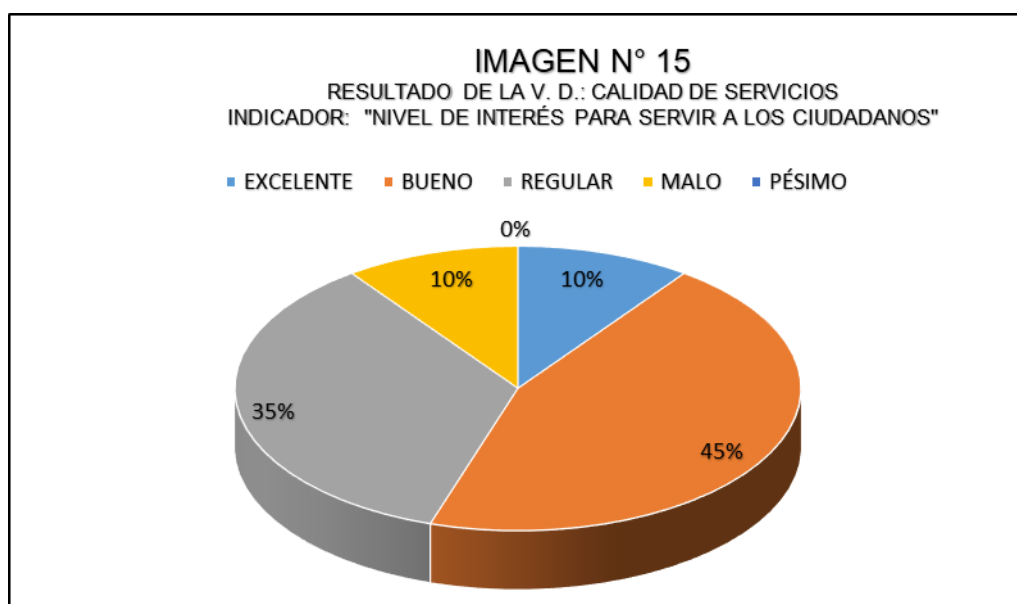
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Un 45% de los encuestados, consideran que es bueno nivel de respeto en la atención de los ciudadanos; el 40% regular; y el 10% excelente. En Los resultados se observan que, en su gran mayoría los gerentes, muestran un buen respeto a los ciudadanos al momento de atenderlos.

TABLA N° 18

RESULTADO DE LA V. D.: CALIDAD DE SERVICIOS		
INDICADOR: "NIVEL DE INTERÉS PARA SERVIR A LOS CIUDADANOS"		
ITEMs	fi	%
EXCELENTE	2	10
BUENO	9	45
REGULAR	7	35
MALO	2	10
PÉSIMO	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Cuestionario

Elaborado: Investigador



Fuente: Cuestionario

Elaborado: Investigador

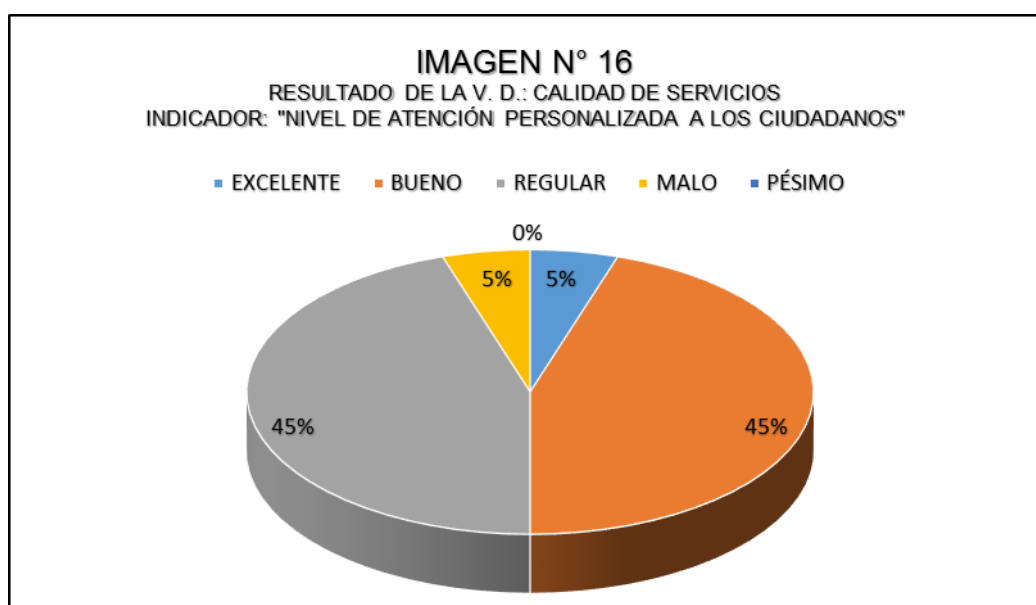
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Un 45% de encuestados, consideran que es bueno el nivel de interés para servir a los ciudadanos; el 35% regular; y el 10% excelente. Los resultados indican que, los gerentes demuestran un buen interés para prestarles sus servicios a los ciudadanos.

TABLA N° 19

RESULTADO DE LA V. D.: CALIDAD DE SERVICIOS		
INDICADOR: "NIVEL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA A LOS CIUDADANOS"		
ITEMs	fi	%
EXCELENTE	1	5
BUENO	9	45
REGULAR	9	45
MALO	1	5
PÉSIMO	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Cuestionario

Elaborado: Investigador



Fuente: Cuestionario

Elaborado: Investigador

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: El 45% de las personas encuestadas, consideran que es bueno el nivel de atención personalizada de los gerentes a los ciudadanos; el 45% regular; y el 5% excelente. Los resultados indican que la gran mayoría de los gerentes, realizan una buena atención personalizada a los ciudadanos.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

- H₁** : El liderazgo transformacional influye significativamente en la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Pachitea-Huánuco-2018.
- H₀** : El liderazgo transformacional no influye significativamente en la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Pachitea-Huánuco-2018.

TABLA N° 19: RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CALIDAD DE SERVICIO * LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%

TABLA N° 20: TABLA CRUZADA CALIDAD DE SERVICIO*LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

			LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL				Total
			EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	
CALIDAD DE SERVICIO	EXCELENTE	Recuento	2	0	0	0	2
		Recuento esperado	,3	,7	,9	,1	2,0
		% del total	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	BUENO	Recuento	1	7	1	0	9
		Recuento esperado	1,4	3,2	4,1	,5	9,0
		% del total	5,0%	35,0%	5,0%	0,0%	45,0%
	REGULAR	Recuento	0	0	8	0	8
		Recuento esperado	1,2	2,8	3,6	,4	8,0
		% del total	0,0%	0,0%	40,0%	0,0%	40,0%
	MALO	Recuento	0	0	0	1	1
		Recuento esperado	,2	,4	,5	,1	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	5,0%
Total	Recuento	3	7	9	1	20	
	Recuento esperado	3,0	7,0	9,0	1,0	20,0	
	% del total	15,0%	35,0%	45,0%	5,0%	100,0%	

TABLA N° 21: PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,654 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	34,138	9	,000
Asociación lineal por lineal	16,031	1	,000
N de casos válidos	20		

- 3.1 16 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

TABLA N° 22: MEDIDAS SIMÉTRICAS

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coficiente de contingencia	,839	,000
N de casos válidos		20	

INTERPRETACIÓN: El valor de significancia (Valor critico observado) es: $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, quiere decir que el liderazgo transformacional influye significativamente en la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Pachitea, a un nivel de 95% de confiabilidad.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 01

- H₁** : El liderazgo transformacional influye significativamente en la confiabilidad de la Municipalidad Provincial de Pachitea-Huánuco-2018.
- H₀** : El liderazgo transformacional no influye significativamente en confiabilidad de la Municipalidad Provincial de Pachitea-Huánuco-2018.

TABLA N° 23: RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CALIDAD DE SERVICIO * CONFIABILIDAD	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%

TABLA N° 24: TABLA CRUZADA CALIDAD DE SERVICIO*CONFIABILIDAD

			CONFIABILIDAD				Total
			EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	
CALIDAD DE SERVICIO	EXCELENTE	Recuento	2	0	0	0	2
		Recuento esperado	,2	,9	,8	,1	2,0
		% del total	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	BUENO	Recuento	0	9	0	0	9
		Recuento esperado	,9	4,1	3,6	,5	9,0
		% del total	0,0%	45,0%	0,0%	0,0%	45,0%
	REGULAR	Recuento	0	0	8	0	8
		Recuento esperado	,8	3,6	3,2	,4	8,0
		% del total	0,0%	0,0%	40,0%	0,0%	40,0%
	MALO	Recuento	0	0	0	1	1
		Recuento esperado	,1	,5	,4	,1	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	5,0%
Total	Recuento	2	9	8	1	20	
	Recuento esperado	2,0	9,0	8,0	1,0	20,0	
	% del total	10,0%	45,0%	40,0%	5,0%	100,0%	

TABLA N° 25: PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	60,000 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	44,236	9	,000
Asociación lineal por lineal	19,000	1	,000
N de casos válidos	20		

3.2 16 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

TABLA N° 26: MEDIDAS SIMÉTRICAS

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,866	,000
N de casos válidos	20	

INTERPRETACIÓN: El valor de significancia (Valor crítico observado) es: $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, quiere decir que el liderazgo transformacional influye significativamente en la confiabilidad de la Municipalidad Provincial de Pachitea, a un nivel de 95% de confiabilidad.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 02

- H₁** : El liderazgo transformacional influye significativamente en la Capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Pachitea-Huánuco-2018.
- H₀** : El liderazgo transformacional no influye significativamente en La capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Pachitea-Huánuco-2018.

TABLA N° 27: RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CALIDAD DE SERVICIO * CAPACIDAD DE RESPUESTA	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%

TABLA N° 28: TABLA CRUZADA CALIDAD DE SERVICIO*CAPACIDAD DE RESPUESTA

			CAPACIDAD DE RESPUESTA				Total
			EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	
CALIDAD DE SERVICIO	EXCELENTE	Recuento	1	1	0	0	2
		Recuento esperado	,1	,8	,9	,2	2,0
		% del total	5,0%	5,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	BUENO	Recuento	0	7	2	0	9
		Recuento esperado	,5	3,6	4,1	,9	9,0
		% del total	0,0%	35,0%	10,0%	0,0%	45,0%
	REGULAR	Recuento	0	0	7	1	8
		Recuento esperado	,4	3,2	3,6	,8	8,0
		% del total	0,0%	0,0%	35,0%	5,0%	40,0%
	MALO	Recuento	0	0	0	1	1
		Recuento esperado	,1	,4	,5	,1	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	5,0%
Total	Recuento	1	8	9	2	20	
	Recuento esperado	1,0	8,0	9,0	2,0	20,0	
	% del total	5,0%	40,0%	45,0%	10,0%	100,0%	

TABLA N° 29: PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,710 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	25,900	9	,002
Asociación lineal por lineal	13,787	1	,000
N de casos válidos	20		

a. 16 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

TABLA N° 30: MEDIDAS SIMÉTRICAS

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coficiente de contingencia	,778	,000
N de casos válidos		20	

INTERPRETACIÓN: El valor de significancia (Valor crítico observado) es: $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, quiere decir que el liderazgo transformacional influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Pachitea, a un nivel de 95% de confiabilidad.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 03

H₁ : El liderazgo transformacional influye significativamente en la Cortesía de la Municipalidad Provincial de Pachitea-Huánuco-2018.

H₀ : El liderazgo transformacional no influye significativamente en cortesía de la Municipalidad Provincial de Pachitea-Huánuco-2018.

TABLA N° 31: RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CALIDAD DE SERVICIO * CORTESIA	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%

TABLA N° 32: TABLA CRUZADA CALIDAD DE SERVICIO*CORTESIA

			CORTESIA				Total
			EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	
CALIDAD DE SERVICIO	EXCELENTE	Recuento	1	1	0	0	2
		Recuento esperado	,1	1,0	,7	,2	2,0
		% del total	5,0%	5,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	BUENO	Recuento	0	9	0	0	9
		Recuento esperado	,5	4,5	3,2	,9	9,0
		% del total	0,0%	45,0%	0,0%	0,0%	45,0%
	REGULAR	Recuento	0	0	7	1	8
		Recuento esperado	,4	4,0	2,8	,8	8,0
		% del total	0,0%	0,0%	35,0%	5,0%	40,0%
	MALO	Recuento	0	0	0	1	1
		Recuento esperado	,1	,5	,4	,1	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	5,0%
Total	Recuento	1	10	7	2	20	
	Recuento esperado	1,0	10,0	7,0	2,0	20,0	
	% del total	5,0%	50,0%	35,0%	10,0%	100,0%	

TABLA N° 33: PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,750 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	34,961	9	,000
Asociación lineal por lineal	15,993	1	,000
N de casos válidos	20		

a. 16 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

TABLA N° 34: MEDIDAS SIMÉTRICAS

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal N de casos válidos	Coficiente de contingencia 20	,809 ,000

INTERPRETACIÓN: El valor de significancia (Valor crítico observado) es: $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, quiere decir que el liderazgo transformacional influye significativamente en la cortesía de la Municipalidad Provincial de Pachitea, a un nivel de 95% de confiabilidad.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 04

H₁ : El liderazgo transformacional influye significativamente en la empatía de la Municipalidad Provincial de Pachitea-Huánuco-2018.

H₀ : El liderazgo transformacional no influye significativamente en empatía de la Municipalidad Provincial de Pachitea-Huánuco-2018.

TABLA N° 35: RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CALIDAD DE SERVICIO * EMPATIA	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%

TABLA N° 36: TABLA CRUZADA CALIDAD DE SERVICIO*EMPATIA

			EMPATIA				Total
			EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	
CALIDAD DE SERVICIO	EXCELENTE	Recuento	1	1	0	0	2
		Recuento esperado	,1	,9	,8	,2	2,0
		% del total	5,0%	5,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	BUENO	Recuento	0	8	1	0	9
		Recuento esperado	,5	4,1	3,6	,9	9,0
		% del total	0,0%	40,0%	5,0%	0,0%	45,0%
	REGULAR	Recuento	0	0	7	1	8
		Recuento esperado	,4	3,6	3,2	,8	8,0
		% del total	0,0%	0,0%	35,0%	5,0%	40,0%
	MALO	Recuento	0	0	0	1	1
		Recuento esperado	,1	,5	,4	,1	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	5,0%
Total	Recuento	1	9	8	2	20	
	Recuento esperado	1,0	9,0	8,0	2,0	20,0	
	% del total	5,0%	45,0%	40,0%	10,0%	100,0%	

TABLA N° 37: PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,754 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	29,156	9	,001
Asociación lineal por lineal	14,807	1	,000
N de casos válidos	20		

a. 16 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

TABLA N° 38: MEDIDAS SIMÉTRICAS

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coficiente de contingencia	,792	,000
N de casos válidos		20	

INTERPRETACIÓN: El valor de significancia (Valor critico observado) es: $0,000 < 0,05$ rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, quiere decir que el liderazgo transformacional influye significativamente en la empatía de la Municipalidad Provincial de Pachitea, a un nivel de 95% de confiabilidad.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACION DE LOS RESULTADOS

En este capítulo. Presentamos la confrontación de los resultados obtenidos: con la demostración del nivel de influencia entre Liderazgo transformacional y la calidad de servicios.

En los resultados de la presente investigación se determinó que existe una influencia entre la variable independiente (liderazgo transformacional) y variable dependiente(calidad de servicios), es decir que el liderazgo transformacional influye positivamente en la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Pachitea, tal como se observa en la prueba de la hipótesis general (tabla N° 21), donde: el valor de significancia es: $0.000 < 0.05$, con la cual se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Es decir el liderazgo transformacional influye significativamente en la calidad de servicios de la municipalidad provincial de Pachitea a un nivel de 95% de confiabilidad. Concuerdan con nuestros resultados las investigaciones de Vasquez (2017), encontró que existe una correlación fuerte y significativa entre el liderazgo transformacional y calidad de servicios de los colaboradores del Laboratorio Clínico R.

Referente a la **hipótesis específica N° 01**: H1:“El liderazgo transformacional influye significativamente en la confiabilidad de la Municipalidad Provincial de Pachitea” Huánuco-2018; H0: :“El liderazgo transformacional no influye significativamente en la confiabilidad de la Municipalidad Provincial de Pachitea Huánuco-2018”, en la Tabla N° 13, Imagen N° 10, se observa en los resultados que el 45% de los encuestados mencionan que es bueno el nivel de confianza que se les brinda a los ciudadanos, el 40% regular y el 10% excelente; esto quiere decir que en su mayoría, los gerentes cuentan con una buena habilidad para brindar confianza a los ciudadanos al momento de atenderlos. Asimismo en la tabla N° 25, se observa los resultados de la prueba de

hipótesis, donde el valor de significancia es $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que significa, que el liderazgo transformacional influye significativamente en la confiabilidad de la Municipalidad Provincial de Pachitea. Aspecto que encontramos una similitud con la investigación de Gonzales (2017), concluye el resultado obtenido entre la fiabilidad de la calidad de servicios y la satisfacción fue $r=0.456$, este resultado evidencia un grado correlativo positivo entre ambas, con un nivel correlativo moderado.

Con respecto a la **hipótesis específica N° 02** : H1:“El liderazgo transformacional influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Pachitea” Huánuco-2018; H0: :“El liderazgo transformacional no influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Pachitea Huánuco-2018”; en la Tabla N° 15, Imagen N° 12, se observa que el 45% de las personas encuestadas, consideran que es regular el nivel de habilidad para solucionar problemas de los ciudadanos, el 40% bueno y el 10% malo. Esto indica que en su mayoría de los gerentes cuentan con habilidades regulares para solucionar problemas sociales de los ciudadanos. Así como también, se observa en la Tabla N° 29, los resultados de la prueba de hipótesis, el valor de significancia es: $0.000 < 0.05$, con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto significa, que el liderazgo transformacional influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Pachitea. Aspecto que se corrobora con la investigación de Carbajal (2016), concluye que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, esto quiere decir que existe predisposición para atender, habilidad en el trabajo por parte de los trabajadores en la atención al ciudadano.

Concerniente a la **hipótesis específica N° 03** H1:“El liderazgo transformacional influye significativamente en la cortesía de la Municipalidad Provincial de Pachitea” Huánuco-2018; H0; “El liderazgo transformacional no influye significativamente en la cortesía de la

Municipalidad Provincial de Pachitea Huánuco-2018”; en la Tabla N° 17, Imagen N° 14, el 45% de los encuestados consideran que es bueno el nivel de amabilidad en la atención a los ciudadanos, el 40% regular y el 10% excelente. Esto significa que los gerentes en su mayoría cuentan con una buena amabilidad en la atención de los ciudadanos. Así como también en la tabla N° 33, se observa los resultados de la prueba de hipótesis, donde el valor de significancia es: $0.000 < 0.05$, con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto significa, que el liderazgo transformacional influye significativamente en la cortesía de la Municipalidad Provincial de Pachitea. Al respecto se encontró una similitud con la investigación de Inca (2015), quien determina la relación entre la cortesía y la satisfacción del usuario, donde el valor de significancia es de 0.000, que es menor a 0.05, por lo tanto se afirma que existe una relación significativa entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios.

Referente a la **hipótesis específica N° 04** H1: “El liderazgo transformacional influye significativamente en la empatía de la Municipalidad Provincial de Pachitea” Huánuco-2018; H0: “El liderazgo transformacional no influye significativamente en la empatía de la Municipalidad Provincial de Pachitea Huánuco-2018”; en la Tabla N° 19, Imagen N° 16, se visualiza que el 45% de los encuestados responden que es bueno el nivel de atención personalizada de los gerentes hacia los ciudadanos. Asimismo en la tabla N° 37, se observa los resultados de la prueba de hipótesis, donde el valor de significancia es: $0.000 < 0.05$, con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto significa, que el liderazgo transformacional influye significativamente en la empatía de la Municipalidad Provincial de Pachitea, aspecto que encontramos una similitud con la investigación de Carbajal (2016), concluye que existe una relación significativa entre la empatía y satisfacción del usuario, indica interés y compromiso con los problemas de los ciudadanos.

CONCLUSIONES

En el proceso del presente trabajo se ha encontrado momentos favorables y desfavorables como se observa en toda actividad, pero lo relevante es que se ha logrado el propósito trazado al iniciar esta tarea llegando a deducir las conclusiones siguientes:

1. En cuanto al objetivo general: “Determinar el nivel de influencia del liderazgo transformacional en la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Pachitea Huánuco-2018”, se ha determinado el nivel de influencia del liderazgo transformacional en la calidad de servicios, el cual se ha comprobado con la demostración de la hipótesis general, utilizando el chi cuadrado, donde el valor de significancia es: **0.000<0.05**, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir ***El liderazgo transformacional influye significativamente en la calidad de servicios a un nivel de 95% de confiabilidad.***
2. En lo que respecta al objetivo específico N° 01: “Determinar el nivel de influencia del liderazgo transformacional en la confiabilidad de la Municipalidad Provincial de Pachitea Huánuco-2018”, se determinó el nivel de influencia del liderazgo transformacional en la confiabilidad de la Municipalidad, comprobándose en la demostración de la hipótesis específica N° 01 (Tabla N° 25), donde el valor de significancia es: **0.000<0.05**, por lo que se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica alterna. ***El liderazgo transformacional influye significativamente en la confiabilidad de la Municipalidad Provincial de Pachitea a un nivel de 95% de confiabilidad.***
3. Con referente al objetivo específico N° 02: “Determinar el nivel de influencia del liderazgo transformacional en la capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Pachitea Huánuco-2018”, se determinó el nivel de influencia del liderazgo transformacional en la capacidad de respuesta de la Municipalidad,

el cual se demostró en los resultados de la tabla N° 29 de la prueba de hipótesis específica N° 02, donde el valor de significancia es: $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica alterna. ***El liderazgo transformacional influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Pachitea a un nivel de 95% de confiabilidad.***

4. En cuanto al Objetivo específico N° 03, “Determinar el nivel de influencia del liderazgo transformacional en la cortesía de la Municipalidad Provincial de Pachitea Huánuco-2018” Se determinó el nivel de influencia del liderazgo transformacional en la cortesía de la Municipalidad, comprobándose con la demostración de la hipótesis específica N° 03 (Tabla N° 33), donde el valor de significancia es: $0.000 < 0.05$, esto indica que se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica alterna. ***El liderazgo transformacional influye significativamente en la cortesía de la Municipalidad Provincial de Pachitea a un nivel de 95% de confiabilidad.***
5. Concerniente al objetivo específico N° 04, “Determinar el nivel de influencia del liderazgo transformacional en la empatía de la Municipalidad Provincial de Pachitea Huánuco-2018”, el cual se demostró en los resultados de la tabla N° 37 de la prueba de hipótesis específica N° 04, donde el valor de significancia es: $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis específica nula y se acepta la hipótesis específica alterna. ***El liderazgo transformacional influye significativamente en la empatía de la Municipalidad Provincial de Pachitea a un nivel de 95% de confiabilidad.***

RECOMENDACIONES

1. A la Municipalidad Provincial de Pachitea, se recomienda, tener en consideración las competencias del liderazgo transformacional, para la designación de los gerentes de las diversas áreas, con la finalidad de mantener la calidad de servicios de la municipalidad.
2. Al área de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Pachitea, se sirva disponer de las competencias del liderazgo transformacional para contratar gerentes, ya que este tipo de liderazgo, tiene la gran confiabilidad de mantener la calidad de servicios de la Municipalidad provincial de Pachitea.
3. Al área de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Pachitea se sugiere promover capacitaciones sobre liderazgo transformacional dirigido a los gerentes, subgerentes y coordinadores, ya que con este tipo de liderazgo, adquieren la habilidad de contar con una capacidad de respuesta rápida ante los problemas que se presentan en la entidad.
4. A los gerentes, subgerentes y coordinadores de la Municipalidad Provincial de Pachitea, se sirva disponer de las competencias de liderazgo transformacional, para adquirir la cualidad de la cortesía, ya que esto reflejará en el buen trato a los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Pachitea.
5. A los gerentes, subgerentes y coordinadores de la Municipalidad Provincial de Pachitea, se sirva disponer de las competencias de liderazgo transformacional, para adquirir la cualidad de la empatía, esto hará, a ser comprensibles con los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Pachitea.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 5.1 Abril, R. (2016) *Libros y Registros contables Electrónicos*. Imprenta editorial El Búho E.I.R.L. Lima-Perú.
- 5.2 Acosta L. (2017) “*Sistema de Libros Electrónicos y evasión de impuestos en la Empresa Constructora A&Q EIRL*”. Universidad Privada de Pucallpa-Perú.
- 5.3 Alvarez y Ochoa (2009) “*Información Financiera, base para el Analisis de Estados Financieros*”. Recuperado de: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no66/18a-informacion-financiera-base-para-el-analisis-de-estados-financieros.pdf>
- 5.4 Carrasco D.S. (2015) Metodología de la Investigación Científica: *Pautas Metodológicas para Diseñar y elaborar el proyecto de Investigación*. 8va. reimpresión. Editorial San Marcos. Lima-Perú.
- 5.5 Consejo Mexicano para la investigación y desarrollo de las Normas de Información Financiera, A.C., (2009), Normas de Información Financiera (NIF), Cuarta Edición, Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Recuperado de: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no66/18a-informacion-financiera-base-para-el-analisis-de-estados-financieros.pdf>
- 5.6 Escobar,O (2013)“*Implementación de los libros y registros con incidencia tributaria desarrollando la Resolución C.N.C. Nº 043-2010-EF/94 aplicado en la Empresa Inversiones Atlantis GRAFF E.I.R.L.*” Universidad del Centro del Perú Huancayo-Perú.

Recuperado de:
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/2438>

5.7 Gonzales R. (2010) *Integración Contable*. Universidad Peruana de los Andes. Recuperado de: www.youblisher.com/p/760146-TEORIA-SOBRE-EL-REGISTRO-DECOMPRAS-Y-VENTAS/

5.8 Franco P. (2007) *Evaluación de Estados Financieros*. 3ra. Edición corregida, Centro de Investigación de la Universidad Pacífico, Lima.

5.9 Horna, M.(2014) *“Sistema de Libros Electrónicos y su incidencia en la reducción de la evasión de impuestos en la Intendencia Regional la Libertad – periodo 2014”*. Universidad de Trujillo-Perú. Recuperado de:
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/980>

5.10 Rúa P.E.(2017) *“Tratamiento de los Libros Electrónicos vinculados a asuntos tributarios y su incidencia en el Estado de Situación Financiera en las Empresas Ferreteras en el Distrito de Ayacucho”*. Universidad Católica de Los Ángeles de Chimbote-Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3665>

5.11 SAMPIERI, H (2010) *“Metodología de la Investigación”*. 5ta. Edición, Editorial Mc Graw Hill, México.

5.12 Ordaya, R. (2015). *“Implementación de un Sistema de Información para una MYPE Comercial con componentes de libros y facturación electrónico”*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de:
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6852>

- 5.13 Orozco R. (2011) *“Diseño e Implementación de un Módulo de Facturación Electrónico para el Hospital San José Satélite”*. Universidad Instituto Politécnico Nacional-México. Recuperado de:
<https://www.repositoriodigital.ipn.mx/handle/123456789/15893?mode=full>
- 5.14 Palomares J. y Peset, M (2015), *Estados Financieros: Interpretación y Análisis*. Ediciones Pirámide. España.
- 5.15 Velazco, B. (2016) *Comprobantes de Pagos Electrónicos*. Imprenta editorial El Búho E.I.R.L. Lima-Perú.

DIRECCIONES ELECTRÓNICOS:

- ✓ <https://www.alternativacontable.com/sunat/el-registro-de-ventas-electronico-necesariamente-debe-coincidir-con-el-pdt-621/>
- ✓ <http://www.mailxmail.com/concurso-contabilidad-documentacion/registro-compras>
- ✓ http://es.wikipedia.org/wiki/Estados_financieros
- ✓ <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/libros-y-registros-vinculados-asuntos-tributarios-empresas/sistema-de-libros-electronicos-portal>

ANEXOS

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: Tenga la gentileza a responder de acuerdo a lo que crea conveniente.

LEYENDA: 1: EXCELENTE; 2: BUENO; 3: REGULAR; 4: MALO; 5: PÉSIMO

N°	ITEMs	ESCALA				
		1	2	3	4	5
A	V.I. : LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL					
A1	Nivel de capacidad para establecer relaciones armoniosas con los trabajadores.					
A2	Nivel de capacidad de manejar gestos al expresar sus ideas.					
A3	Nivel de capacidad de integrar al personal para alcanzar las metas con efectividad.					
A4	Nivel de capacidad para trabajar en equipo.					
A5	Nivel de capacidad para mantener en los usuarios un comportamiento orientado al cumplimiento de metas.					
A6	Nivel de capacidad de estimular al personal para que logre la motivación.					
A7	Nivel de conocimientos y habilidades y actitudes para asimilar y adaptarse al cambio.					
A8	Nivel de creatividad para generar planteamientos y soluciones innovadoras a los problemas que se presentan.					
B.	V.D. : CALIDAD DE SERVICIOS					
B1	Nivel de compromiso al atender a los ciudadanos.					
B2	Nivel de confianza que brinda a los ciudadanos.					
B3	Nivel de disposición para atender y ayudar a los ciudadanos.					
B4	Nivel de habilidad para solucionar problemas de los ciudadanos					
B5	Nivel de amabilidad en la atención a los ciudadanos.					
B6	Nivel de respeto a los ciudadanos.					
B7	Nivel de interés para servir a los ciudadanos					
B8	Nivel de atención personalizada a los ciudadanos.					

Huánuco, Junio 2018

Mil Gracias.

MATRIZ DE CONSISTENCIA
“EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PACHITEA-HUÁNUCO- 2018”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO Y TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿De qué manera el Liderazgo Transformacional influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Pachitea- Huánuco 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>a) ¿De qué manera el Liderazgo Transformacional influye en la confiabilidad de la Municipalidad Provincial de Pachitea- Huánuco 2018?</p> <p>b) ¿De qué manera el Liderazgo Transformacional influye en la Capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Pachitea- Huánuco 2018?</p> <p>c) ¿De qué manera el Liderazgo Transformacional influye en la cortesía de la Municipalidad Provincial de Pachitea-Huánuco 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar el nivel de influencia del Liderazgo transformacional en la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Pachitea - Huánuco 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>a) Determinar el nivel de influencia del Liderazgo Transformacional en la confiabilidad de la Municipalidad Provincial de Pachitea - Huánuco 2018.</p> <p>b) Determinar el nivel de influencia del Liderazgo Transformacional en la capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Pachitea - Huánuco 2018.</p> <p>c) Determinar el nivel de influencia del liderazgo transformacional en la cortesía de la</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: H_a: El Liderazgo Transformacional, influye significativamente en la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Pachitea, Región Huánuco.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>- HE₁: El Liderazgo Transformacional, influye significativamente en la confiabilidad de la Municipalidad Provincial de Pachitea- Huánuco 2018.</p> <p>- HE₂: El Liderazgo Transformacional, influye significativamente en la capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Pachitea- Huánuco 2018.</p> <p>- HE₃: El liderazgo</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>CALIDAD DE SERVICIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicativa - Integradora - Estimuladora - Innovadora - Confiabilidad - Capacidad de respuesta - Cortesía - Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de establecer relaciones armoniosas con los trabajadores. - Capacidad de manejar gestos al expresar sus ideas. - Capacidad de integrar al personal para alcanzar las metas con efectividad. - Capacidad de trabajar en equipo. - Capacidad de mantener en las personas un comportamiento orientado al cumplimiento de metas. - Capacidad de estimular al personal para que logre la motivación. - Cuenta con conocimientos, habilidades y actitudes que le permiten asimilar y adaptarse al cambio. - Demuestra creatividad para generar planteamientos y soluciones innovadores a los problemas que se presentan. - Demuestra compromiso al atender a los ciudadanos. - Brinda la confianza necesaria a los ciudadanos. - Muestra disposición para atender y ayudar a los ciudadanos. - Habilidad para solucionar problemas de los ciudadanos. 	<p>- ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>- ALCANCE: Descriptivo correlacional</p> <p>- DISEÑO: No experimental Descriptivo correlacional transeccional</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>Donde-. M: Muestra Ox:Liderazgo Transformacional Oy:Calidad de servicios r: Influencia entre ambas variables</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>La población en estudio está conformado por 20 autoridades de la Municipalidad Provincial de Pachitea, estos usuarios lo conforma las autoridades de la provincia de Pachitea.</p> <p>MUESTRA: No probabilística</p> <p>Muestreo poblacional</p> <p>n= N n=20</p>

<p>d) ¿De qué manera el Liderazgo Transformacional influye en la empatía de la Municipalidad Provincial de Pachitea-Huánuco 2018?</p>	<p>Municipalidad Provincial de Pachitea - Huánuco 2018. d) Determinar el nivel de influencia del liderazgo Transformacional en la empatía de la Municipalidad Provincial de Pachitea - Huánuco 2018.</p>	<p>Transformacional influye significativamente en la cortesía de la Municipalidad Provincial de Pachitea - Huánuco 2018. - HE4: El liderazgo Transformacional influye significativamente en la empatía de la Municipalidad Provincial de Pachitea - Huánuco 2018. -</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Muestra amabilidad en la atención a los ciudadanos. - Existe relación de respeto con los ciudadanos. - Se muestra interesado para servir a los usuarios. - Presta atención personalizada a los ciudadanos. 			
---	---	--	--	--	---	--	--	--

PANEL FOTOGRAFICO



I.E.P.I. INMACULADA CONCEPCIÓN- PANA0



COMEDOR POPULAR VIRGEN DE FÁTIMA-PANA0



I.E. 32575 - PANAQ



I.E. TÚPAC AMARU - PANAQ



RED DE SALUD DE PACHITEA



SUPREFECTURA PROVINCIAL DE PACHITEA



SUPERPREFECTURA PROVINCIAL DE PACHITEA



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PACHITEA