

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU
RELACION CON LA CALIDAD DE ATENCION DE
LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE
LA UGEL N°09 HUAURA – HUACHO**

PRESENTADO POR:

Jenny Karina Atencio Tello

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

ASESOR:

Dr. Héctor Florencio Romero Alva

HUACHO - 2022

TÍTULO

**EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y SU RELACION CON LA
CALIDAD DE ATENCION DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS
DE LA UGEL N°09 HUAURA – HUACHO**

Dr. Héctor Florencio Romero Alva

ASESOR

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. WALTER STALIN GIL QUEVEDO

PRESIDENTE

Dr. JESÚS JACOBO CORONADO ESPINOZA

SECRETARIO

Dra. DELIA VIOLETA VILLAFUERTE CASTRO

VOCAL

DEDICATORIA

Dedicado a mis familiares por sus muestras de desprendimiento y cariño hacia mí en todo momento, que son la motivación para seguir adelante en el logro de mis metas a mi hija Jennifer que es mi motivo de mi superación profesional.

Jenny Karina Atencio Tello

AGRADECIMIENTO

Gracias en primer lugar a Dios por la vida y por guiar mis pasos durante este tiempo para lograr metas a nivel profesional, acompañado de salud y sabiduría para elegir siempre lo correcto.

Gracias a la Universidad por haberme dado la oportunidad de estudiar y especializarme a través de la presente Maestría, en la cual he desarrollado una variedad de capacidades a nivel profesional.

Gracias a mi familia porque siempre están a mi lado en todo momento, buenos y no tan buenos, pero siempre alentándome a no dejarme llevar por el fracaso, sino que me enseñan a verlo como una oportunidad de aprender también.

Jenny Karina Atencio Tello

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
Capítulo I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2 Formulación del problema.....	16
1.3 Objetivos de la investigación.....	17
1.4 Justificación de la investigación.....	18
1.5 Delimitaciones del estudio.....	18
1.6 Viabilidad del estudio.....	19
Capítulo II.....	20
MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.1 Investigaciones internacionales.....	20
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	21
2.2 Bases teóricas.....	23
2.3 Bases filosóficas.....	37
2.4 Definición de términos básicos.....	39
2.5 Hipótesis de investigación.....	40
2.5.1 Hipótesis general.....	40
2.5.2 Hipótesis específicas.....	40

2.5	Matriz de operacionalización de variables.....	41
Capítulo III		46
METODOLOGÍA.....		46
3.1	Diseño	46
3.2	Población y muestra.....	47
3.2.1	Población	47
3.2.2	Muestra.....	47
3.3	Técnicas de recolección de datos	47
3.4	Técnicas de procesamiento de datos	47
Capítulo IV		49
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		49
4.1	Resultados.....	49
Capítulo V		72
DISCUSIÓN.....		72
5.1	Discusión de resultados.	72
CAPÍTULO VI.....		73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		73
6.1	Conclusiones.....	73
6.2	Recomendaciones	74
REFERENCIAS		75
ANEXOS		79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Representación del Liderazgo transformacional dividido en niveles.</i>	49
Tabla 2. <i>Representación de la Motivación inspiracional dividido en niveles.</i>	50
Tabla 3. <i>Representación de la Estimulación intelectual dividido en niveles.</i>	51
Tabla 4. <i>Representación de la Influencia idealizada dividido en niveles.</i>	52
Tabla 5. <i>Representación del Consideración individualizada dividido en niveles.</i>	53
Tabla 6. <i>Representación del Calidad de atención dividido en niveles.</i>	54
Tabla 7. <i>Representación de la Confiabilidad dividido en niveles.</i>	55
Tabla 8. <i>Representación de la Seguridad dividido en niveles.</i>	56
Tabla 9. <i>Representación de la Tangibilidad dividido en niveles.</i>	57
Tabla 10. <i>Representación de la Capacidad de respuesta dividido en niveles.</i>	58
Tabla 11. <i>Representación de la Empatía dividido en niveles.</i>	59
Tabla 12. <i>Representación de resultados relacionados del Liderazgo transformacional con la Calidad del servicio.</i>	60
Tabla 13. <i>Representación de resultados relacionados de la Motivación inspiracional con la Calidad de atención.</i>	61
Tabla 14. <i>Representación de resultados relacionados de la Estimulación intelectual con la Calidad de atención.</i>	63

Tabla 15. <i>Representación de resultados relacionados de la Estimulación intelectual con la Calidad de atención.....</i>	64
Tabla 16. <i>Representación de resultados relacionados de la Consideración individualizada con la calidad de atención.....</i>	66
Tabla 17. <i>Correlación entre Liderazgo transformacional y Calidad de atención.</i>	67
Tabla 18. <i>Correlación entre Motivación inspiracional y Calidad de atención.....</i>	68
Tabla 19. <i>Correlación entre Estimulación intelectual y Calidad de atención.</i>	69
Tabla 20. <i>Correlación entre Influencia idealizada y Calidad de atención.</i>	70
Tabla 21. <i>Correlación entre Consideración individualizada y Calidad de atención....</i>	71

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Representación gráfica del Liderazgo transformacional dividido en niveles.	49
<i>Figura 2.</i> Representación gráfica de la Motivación inspiracional dividido en niveles..	50
<i>Figura 3.</i> Representación gráfica de la Estimulación intelectual dividido en niveles...	51
<i>Figura 4.</i> Representación gráfica de la Influencia idealizada dividido en niveles.	52
<i>Figura 5.</i> Representación gráfica de la Consideración individualizada dividido en niveles.	53
<i>Figura 6.</i> Representación gráfica de la Calidad de atención dividido en niveles.	54
<i>Figura 7.</i> Representación gráfica de la Confiabilidad dividido en niveles.....	55
<i>Figura 8.</i> Representación gráfica de la Confiabilidad dividido en niveles.....	56
<i>Figura 9.</i> Representación gráfica de la Confiabilidad dividido en niveles.....	57
<i>Figura 10.</i> Representación gráfica de la Confiabilidad dividido en niveles.....	58
<i>Figura 11.</i> Representación gráfica de la Confiabilidad dividido en niveles.....	59
<i>Figura 12.</i> Representación gráfica de resultados relacionados del Liderazgo transformacional con la Calidad de atención.....	60
<i>Figura 13.</i> Representación gráfica de resultados relacionados de la Motivación inspiracional con la Calidad de atención.	62
<i>Figura 14.</i> Representación gráfica de resultados relacionados de la Estimulación intelectual con la Calidad de atención.	63

Figura 15. Representación gráfica de resultados relacionados de la Influencia idealizada con la Calidad de atención..... 65

Figura 16. Representación gráfica de resultados relacionados de la Estimulación intelectual con la Calidad de atención. 66

RESUMEN

El presente trabajo está enfocado en el Liderazgo transformacional relacionado con la calidad del servicio que se presenta en la UGEL N° 09 que corresponde a Huaura, Huacho. El propósito del mismo fue demostrar la relación que existe entre ambas variables para a partir de los resultados mejorar la problemática existente en cuanto a la calidad del servicio, entendiendo que el liderazgo que transforma a los colaboradores es un aspecto que trae buenos resultados.

La metodología del trabajo se basó en un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional atendiendo a una población de 62 colaboradores de la Ugel N° 09 quienes completaron dos cuestionarios que midieron las dimensiones de cada variable y se procesó la información a través del análisis descriptivo e inferencial.

Se llegó a la conclusión que ambas variables se relacionan entre sí de manera significativa y las dimensiones del liderazgo transformacional con la calidad del servicio de la misma forma.

Palabras clave: Liderazgo transformacional, calidad de servicio

ABSTRACT

The present work is focused on the transformational leadership related to the quality of the service that is presented in the UGEL N° 09 that corresponds to Huaura, Huacho. The purpose of it was to demonstrate the relationship that exists between both variables in order to improve the existing problems in terms of service quality based on the results, understanding that leadership that transforms employees is an aspect that brings good results.

The work methodology was based on a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional and correlational design, serving a population of 62 collaborators from Ugel No. 09 who completed two questionnaires that measured the dimensions of each variable and the information was processed through the descriptive and inferential analysis.

It was concluded that both variables are significantly related to each other and the dimensions of transformational leadership with quality of service in the same way.

Keywords: Transformational leadership, quality of service

INTRODUCCIÓN

Una situación que viene siendo materia de estudio en las diversas organizaciones a nivel público y privado es la calidad del servicio, pues en un sistema donde el usuario o cliente debe ser tratado de la mejor manera elevando los estándares de calidad en los servicios que se le brinda es imprescindible desarrollar una estrategia para mejorar pues un problema que es recurrente está basado en la poca atención que se le da a la atención.

Si bien de por sí la necesidad hace que los usuarios recurran a las diversas organizaciones en pos de lo que se requiere para satisfacer dicha necesidad, pero el problema surge no en la adquisición del producto o servicio, sino en la forma como se entrega este servicio. No se trata solamente de entregar el servicio, sino en la forma como se entrega, y esta forma debe ser de calidad, para lo cual los colaboradores que forman parte de las organizaciones deben estar preparados para brindarlo de esa manera, con calidad.

Este fue el motivo por el cual se pensó en desarrollar la presente investigación, por considerar que los usuarios del servicio en la UGEL N° 09 son en su mayoría docentes o personal que trabaja en el ámbito educativo, y por lo tanto se debe mejorar continuamente en el servicio que se brinda.

Es así como se ha tomado en cuenta el modelo de desarrollo de informe de tesis, el mismo que consta de capítulos ordenados a través de los cuales se presentan desde la problemática, el establecimiento de objetivos, hipótesis, explicación de la metodología, resultados e interpretación de los mismos, llegando finalmente a las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Cada vez más son las instituciones que apuestan por lograr tener entre sus trabajadores a profesionales íntegros que aseguren el desarrollo de las mismas a través del logro de competencias. Para lograr tal fin se ha considerado trabajar con la variable liderazgo, pues en la medida en que las autoridades de dichas instituciones se preocupen por sus trabajadores, sean empáticos con ellos y trabajar en su bienestar.

Algo importante que se rescata es que para que exista una adecuada calidad de atención, se debe tener una buena infraestructura que permita albergar a los usuarios, dentro de las cuales los ambientes deben ser cómodos y los equipos altamente tecnificados, además de que la innovación debe estar presente a través de las diversas capacitaciones realizadas a los trabajadores, quienes a través de las mismas mejoran no solo en el desenvolvimiento personal, sino que mantiene la vigencia de la institución.

Otro aspecto importante que se debe atender es el desarrollo de la práctica de la calidad de atención por medio del desarrollo de la capacidad de la formación personal y profesional. Además, quienes dirigen la institución deben haber desarrollado la capacidad de liderazgo, que a través de la misma participe decididamente en la organización con igualdad, justicia y equidad para todos quienes trabajan dentro de la empresa y con los que vienen de afuera.

Por eso la perspectiva democrática debe primar en las instituciones, debido a que para lograr las mejoras se debe mantener relaciones de respeto, colaboración y corresponsabilidad. Dentro de la institución es necesario aprovechar los recursos humanos que tiene la empresa u organización, realizando acciones de mejora continua día a día para lo cual todas las acciones deben estar contempladas dentro de procesos que evaluados permanentemente logran alcanzar las metas.

Lo que se espera es que quienes trabajan dentro de la empresa tenga visión de líder, que desarrolle sus capacidades en este aspecto y que a través de sus acciones logre la transformación de quienes trabajan junto a él o ella, logrando así un liderazgo transformacional, aquel que no solo se limita a motivar a sus trabajadores a cumplir sus roles, sino que los lleva a quienes trabajan con él o ella a encontrar en ellos mismos las potencialidades propias de cada individuo.

En el plano internacional, en cuanto a liderazgo que transforma no solo la vida de las organizaciones sino de las propias personas quienes trabajan dentro de las mismas, es necesario reflexionar sobre las experiencias de trabajo de las grandes empresas como la prestigiosa Facebook o Santander. Así como la consultora “Hay group”, quienes no solo apuestan por mantenerse líderes en las marcas que representan, sino que ha tomado en cuenta la capacitación por medio de la cual se les ayuda en todo lo que se pueda, pues al final de los estudios, este estudiante vuelve a pedirte que trabajes con él o ella y va saber cómo llevar un buen negocio y donde debe prevalecer el trabajo cooperativa y la toma de decisiones en el momento correcto.

En el Perú, se tienen experiencias como las de la empresa Price water house para quienes el liderazgo transformacional es una cualidad de las organizaciones modernas, ya que en ellas se considera los recursos humanos como uno de los más preciados con los que cuenta la organización para lograr sus metas.

.

El autor Bass (1985) considera que el liderazgo se mide a través de los seguidores que una persona tiene y va ganando poco a poco en su entorno y especialmente en el lugar del trabajo, generando un ambiente grato de trabajo porque al líder los demás lo ven como una persona de confianza, buen amigo y excelente trabajador en quien pueden confiar. Los seguidores de este líder experimentan sentimientos de confianza plena en el líder, aprenden del mismo y se motivan a crecer personalmente y profesionalmente porque ven en el líder a una persona feliz y próspera y conectada con su trabajo de tal manera que lo realiza con esmero y responsabilidad.

Son tres aspectos fundamentales que todo líder que transforma a otras personas genera en su diario quehacer: el desarrollo de la confianza en los demás y de los demás a él o ella

misma, el carisma, la excitación intelectual y la consideración individual. Siempre está buscando innovar en la forma de trabajo para no desfasarse y continuar tranquilamente, pero de la mano con la modernidad, mejorando en la toma de decisiones a problemas que se puedan presentar de un momento a otro y de esa forma modificar el entorno del trabajo de las personas.

En medio de estos cambios a nivel de calidad de atención surge una necesidad, en la UGEL Nro. 09 de Huaura-Huacho, ya que por cuenta de quienes son usuarios en esta institución no se muestran satisfechos con la atención que demuestran los colaboradores, y solo recojo lo que la gente percibe, pues no se sienten en confianza, los procesos que deben seguir muchas veces no los entienden porque no se tiene la paciencia para explicarlos y tampoco hay la capacitación idónea para aclarar cómo es que debemos ser de hoy en adelante en el trabajo, en el estudio, los negocios y todo lo que concierne a nuestro mundo inmediato.

Por lo sustentado hasta el momento, se requiere la formación de los futuros profesionales y unido a ello lo poco que se pueda tener se debe organizar y ordenar sus documentos personales, de tal manera que se sienta que está preparada para un examen de lo que fuera. Es por eso que la presente investigación sirve para formar colaboradores, verdaderos líderes que transforman la vida de las personas.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación hay del liderazgo transformacional con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación hay de la motivación inspiracional con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura- Huacho?

¿Qué relación hay de la estimulación intelectual con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho?

¿Qué relación hay de la influencia idealizada o carisma con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho?

¿Qué relación hay de la consideración individualizada con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivos general

Determinar la relación del liderazgo transformacional con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura-Huacho.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar qué relación de la motivación inspiracional con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho.

Determinar la relación de la estimulación intelectual con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho.

Determinar relación de la influencia idealizada con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho

Determinar qué relación de la consideración individualizada con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho.

1.4 Justificación de la investigación

Es importante realizar la presente tesis dado que el contexto de organizaciones hoy en día ha cambiado notablemente y se vienen dando cambios trascendentales, en el recurso humano y precisamente por ser un elemento importante es que las organizaciones vienen transformándose tomando en cuenta el rol del líder de la organización, y ahora ya no solo debe entenderse que para mejorar un líder es insuficiente, sino que todos deben convertirse en líderes de sus áreas. Por eso la necesidad de trabajar en el liderazgo transformacional para mejorar el problema de calidad de atención. Y cuanto mejor preparado en los cimientos teóricos se halle la investigadora, mejores propuestas de solución da.

Otro aspecto importante es el de la experiencia que se adquirió en la institución elegida y donde los trabajadores de la administración, han entendido la relevancia de aplicar el liderazgo transformacional, considerándolo como un método eficaz de trabajo, después de haber revisado sus antecedentes y las teorías existentes, tal como lo expresa García (2018).

Las organizaciones requieren del orden que exista dentro de ellas y del liderazgo. Cuando hay liderazgo, entonces se asegura la motivación por el trabajo, el esfuerzo en equipo, la identidad por la institución, aumenta la capacidad del equipo y se mejora el fin de la institución, en este caso se pretende mejorar la atención de la Ugel 09 Huaura-Huacho.

En el ámbito metodológico se requiere que investigaciones de este tipo se puedan compartir para valorar el rol del recurso humano en las organizaciones y que cada vez más investigadores profundicen en este conocimiento que si bien ya o es nuevo, pero su vigencia y poder es cada vez mayor.

1.5 Delimitaciones del estudio

Se aplicará en la Ugel 09 de la provincia de Huaura-Huacho, específicamente con los 62 colaboradores administrativos nombrados quienes aceptaron ser parte de la investigación para recoger la información requerida sobre la calidad de atención y como se va mejorar

a través de la puesta en marcha del liderazgo transformacional, que vienen a ser las variables de estudio y se ha destinado parte del 2020 y 2021 para concluir el trabajo.

1.6 Viabilidad del estudio

La investigadora se ha organizado en tiempo y recursos para solventar la investigación. En primer lugar, va asumir los gastos que se tengan durante el proceso del trabajo y además ha dispuesto horarios y fechas específicas para el avance del trabajo sin que haya interferencias por razones laborales.

Se contó con la aprobación de la autoridad de la Ugel 09, quien ha autorizado el trabajo con la población de estudio y el consentimiento de los colaboradores administrativos quienes estuvieron prestos para brindar la información a través del llenado de los cuestionarios que ya se les había anunciado y fueron aplicados en su tiempo a través del medio virtual.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Para desarrollar el trabajo se revisaron anteriores trabajos de tesis, artículos científicos y libros escritos por teóricos, los mismo que ayudar-a a orientar el trabajo por sentar las bases para seguir tomando en cuenta un tema tan relevante como es la calidad de atención, que debe mejorar en las instituciones que brindan servicios a público usuario, y especialmente aquellas que pertenecen al Estado para que los ciudadanos se sientan atendidos e sus necesidades.

A continuación, se presentan trabajos de investigadores en el plano internacional y nacional.

2.1.1 Investigaciones internacionales

Contreras, D. & Jiménez, L. (2016) desarrollaron un trabajo basado en el liderazgo y el clima organizacional de un colegio en Cundinamarca, con la finalidad de describir y a la vez analizar cómo se percibe el liderazgo de la institución y su relación con el clima de la misma, pues entre ambas variables hay correspondencia, ya que el clima de la organización es posible que mejore en bien de los que allí laboran si hay un efectivo liderazgo de quien está en la cabeza de la institución. En el campo de la metodología, este trabajo sea considerado de nivel descriptivo y para recoger la información de las variables se ha tomado referencia en dos instrumentos, el primero es el Test de Adjetivos de Pitcher conocido como PAT (Pitcher, 1997) y la Escala del Clima Organizacional conocida con las siglas ECO (Fernandes, 2008), los mismos que fueron aplicados a directivos, docentes y estudiantes en el colegio de Cundinamarca. Finalmente se llegó a la conclusión que hay dificultades con respecto al liderazgo que se ejerce y que viene afectando el clima organizacional ya que se h evidenciado que el liderazgo es deficiente debido a que en algunos casos hay ausencia del mismo y en otros casos se ejerce de forma autoritaria, desvirtuándose lo que en realidad es un verdadero liderazgo en las organizaciones.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Chávez, W. (2018) trabajó en el liderazgo y la calidad del servicio para lograr el propósito que fue determinar la relación de ambas variables, teniendo como población a los trabajadores de la Municipalidad de los Olivos. En la metodología empleada, se propuso una investigación de nivel correlacional, no experimental, trasversal. La población fueron 72 trabajadores, los mismos que se convirtieron en la muestra de estudio, por ser un número considerado pequeño y a quienes se tiene la facilidad de agruparlos y aplicarles los instrumentos elegidos para recoger la información requerida. Estos instrumentos fueron dos cuestionarios de 20 ítems cada uno, elaborados por el investigador y que al aplicarlos después de haber pasado por su análisis de confiabilidad y la validación de expertos se logró concluir que hay relación positiva y considerable pues se alcanzó el valor de 0,766 de grado de correlación, lo que significa que se debe considerar mejorar el liderazgo si lo que se quiere es mejorar la problemática actual que tiene que ver con la deficiente calidad en el servicio brindado percibida por la ciudadanía.

Yarlequé, J. (2018) desarrolló un trabajo sobre liderazgo transformacional y desempeño docente en una institución educativa de Huacho, con la finalidad de determinar la relación del liderazgo con el desempeño de los docentes de la IE N° 20321. El enfoque fue cuantitativo, y dentro del mismo se tomó en cuenta el diseño no experimental, trasversal, correlacional. La población fueron 22 docentes de dicha IE, quienes participaron con entusiasmo en el recojo de información a través de la aplicación de dos cuestionarios que permitieron medir las variables de estudio. Finalmente, existe relación significativa entre las variables (0,001) y por eso es necesario que se trabaje y se mejore el liderazgo transformacional para que así el desempeño del docente que es un tema de preocupación no solo en la IE sino de manera general a nivel nacional, se eleve en su porcentaje de aceptación actual, que es considerado con un nivel bajo y que no ayuda a mejorar en el ámbito educativo.

Collantes, V. (2017) trabajó en los estilos de liderazgo y la calidad de atención, que se brinda en emergencia del hospital e ESSALUD en Huacho, para determinar la influencia de los estilos de liderazgo sobre la calidad de atención en un servicio donde las personas que acuden allí con sus familiares es por un caso presente de un momento a otro en el que

se resquebraja la salud y por lo tanto afecta a la familia quienes viven cerca al paciente. La metodología utilizada fue el diseño no experimental, transversal, correlacional causal, la misma que se utilizó para recoger la información de la población fueron 55 trabajadores y 2232 usuarios; trabajándose finamente con los 55 trabajadores en total y con 354 usuarios como muestra de estudio. Para recoger la información se utilizó la encuesta y se elaboraron dos cuestionarios para medir las variables de estudio respectivamente, los mismos que pasaron la prueba de confiabilidad. Finalmente, existe correlación moderada entre las variables.

Rojas, E. (2017) desarrolló un trabajo sobre el liderazgo transformacional y lo relacionó con el desempeño laboral de personal administrativo en el Hospital Hipólito Unanue de Lima, para determinar la relación entre las variables expuestas. Dentro de la metodología propuesta se tiene que la investigación fue de diseño no experimental, transversal, con una población de 331 trabajadores y una muestra de 50. La técnica para recoger los datos necesarios de la población fueron la encuesta y sus instrumentos fueron dos cuestionarios validados y analizados en su confiabilidad. Con los resultados obtenidos se llegó a concluir que entre las variables propuestas y en esta institución no hay relación. Tampoco las hay entre las dimensiones, pues en esta institución para que se mejore el desempeño laboral definitivamente son otras causales las que están provocando el problema, pues los encuestados consideraron que el liderazgo transformacional es bueno y por lo tanto no podría estar afectando o en su defecto no es la variable que mejoraría el problema actual.

Vásquez, E. (2017) desarrolló un trabajo sobre liderazgo transformacional y calidad de servicio en una institución privada en Lima que pertenece al rubro salud como es el Laboratorio Clínico R., para determinar la relación entre ambas variables. El diseño fue no experimental con el uso del método hipotético deductivo que permitió recoger información a partir de las hipótesis planteadas teniendo como población a 120 colaboradores de la institución de los cuales se trabajó con una muestra de 92 quienes fueron los elegidos para entregar la información que permitió que llenaran dos cuestionarios de las respectivas variables de estudio. Luego del procesamiento de los datos a través del estadístico Rho de Spearman, se llegó a la conclusión que hay una fuerte y significativa correlación entre las variables de estudio de manera general y de manera específica y la calidad entregada.

2.2 Bases teóricas

El trabajo que se ha desarrollado ha investigado sobre las teorías del liderazgo transformacional y de la calidad del servicio pues ambas variables, en muchos casos se las encuentra unidas, desarrollándose juntas.

Este trabajo es considerado de corte técnico y humanístico, debido a que para desarrollar el liderazgo se tiene que tener las bases teóricas del liderazgo, para lo cual se requiere que se conozcan las habilidades que se necesitan para ser un líder y además que la persona que va desarrollar estas capacidades, sea un convencido que está dispuesto a dar de sí mismo en bien de los demás.

2.2.1 Liderazgo transformacional

Definición de liderazgo.

Según Gómez (2008) es la aspiración que se impregnan en las personas para que sigan la senda, ruta o curso y lograr un fin determinado, para lo cual es necesario pasar por un proceso de cambio de mentalidad y que se continúe motivados por lo que se va logrando de manera personal ciertas metas así como en grupo.

Certo (2001) define como el proceso de dirigir el comportamiento de otros con la finalidad de lograr objetivos específicos y realizarlo sin obligación sino por convicción de que se quiere lograr el cambio para mejor.

Definición de líder

Gómez (2008) define al líder como la persona capaz de influenciar sobre otros por sus cualidades como persona, sus valores y la ética con la que se comporta, con capacidad de dirigir y guiar de manera efectivo hacia el logro de objetivos al grupo de personas que trabajan dentro de una organización

Boyatzis, Goleman & McKee (2000), definen que un líder es aquella persona que impacta en los demás, genera un agradable clima dentro de la organización que influye en los demás de manera positiva, aspecto esencial para la movilización de los seres humanos dentro de las organizaciones y grupos. Esta persona conoce muy bien sus virtudes, las pone en práctica, practica sus valores es sincero consigo mismo y por eso es capaz de sintonizar con las emociones de las personas que se hallan a su alrededor de manera eficaz.

Características del líder.

Boyatzis, Goleman & McKee (2000), definen al liderazgo como las habilidades y actitudes que una persona posee y que es consciente de las mismas y gracias a la práctica de las mismas es capaz de dirigir a otros.

Respecto al líder afirman que es la persona capaz de contagiar entusiasmo, motivación, ilusión en los colaboradores quienes trabajan junto a él o ellas y gracias a esta energía positiva que se transmite, crecen en lo personal y profesional, dentro de un clima positivo y favorable.

A continuación, se detallan características de un verdadero líder:

- Capacidad desarrollada de comunicación efectiva y espíritu de diálogo permanente con quienes están a su alrededor. Para lo cual primero se conoce a sí mismo, se acepta como es y se valora. Es consciente de las fortalezas que posee sin descartar sus debilidades. Transmite además respeto porque él o ella misma se valoran y transmiten confianza por la sinceridad de sus acciones
- Es una persona honesta, auténtico y lo que piensa, es coherente con lo que hace y dice, por eso el grado alto de aceptación por parte de los demás.
- Adecua su estilo de dirección de tal manera que logra que las personas realicen determinadas acciones por convicción y no por obligación y hace que las personas realicen estas acciones con alegría.
- Escucha a los demás y toma en cuenta las sugerencias que le puedan dar todos sin excepción, o hace distinción de ninguno por su grado, sino que el trato que brinda es igual para todos y a todos les genera confianza. Es una persona que reflexiona por

cada uno de sus actos, no se deja llevar por los impulsos y su máxima en la vida personal y profesional es lograr la excelencia.

- Se tiene confianza en sí mismo, pero a la vez da la razón a los demás si es que la tienen en asuntos que ya había establecido qué hacer, aun cuando la sugerencia sea totalmente contraria a lo que había planteado, pero si la reconoce positiva y después de analizar cree conveniente que es correcta, la asume.
- Es generoso, más aun, cuando algo no salió bien y se fracasó, pues lo toma como parte del aprendizaje que se va desarrollando durante toda la vida, no toma el fracaso como una derrota o equivocación, sino como una gran oportunidad de mejorar. Es valiente pues asume sus responsabilidades como tal, ya que es el líder y no culpa a terceros.
- Se preocupa constantemente por las personas con las que trabaja, tanto en su crecimiento personal como profesional y permanentemente está retroalimentando a las personas para que se sientan a gusto en el trabajo.
- Es humilde, pues siempre se expresa en términos de plural, es decir, utiliza la palabra “nosotros” y deja de lado la palabra “yo”.
- Desarrolla comportamientos positivos, a través de cualidades. Desarrollar una habilidad es mucho más complejo que adquirir conocimientos de algún curso de formación profesional u ocupacional.
- El líder se hace, no nace, porque para llegar a serlo es un proceso de esfuerzo de repetición de acciones que finalmente logran que la persona sepa dirigir a un grupo de personas a través del desarrollo de las competencias que los hacen eficientes en la dirección de las organizaciones. Por lo tanto, la inteligencia emocional se aprende, no se nace con ella.
- La adquisición de cualidades específicas de líder, se adquieren a largo plazo a través de la práctica continua y de gran cuota de esfuerzo por parte del individuo, quien asume consigo mismo el compromiso emocional.
- El poder lo otorgan las personas con quienes se trabaja, y no lo da el cargo, por eso el líder se gana la credibilidad y con ello gana la autoridad.

Evolución del liderazgo.

Según Rojas (2017) liderazgo siempre ha habido desde la antigüedad, evidencias de que personas influyentes han dirigido a los grupos, desde los egipcios, los griegos, la época

del renacimiento han tenido grandes líderes que han influenciado sobre los pueblos, pero es en los inicios del siglo XX cuando se inicia el desarrollo de la teoría del liderazgo como ciencia basada en la teoría de autores dedicados a desarrollar este tema dada su trascendencia e importancia.

Los primeros estudios científicos sobre liderazgo fueron desarrollados por Terman (1916) y Stodgill (1948), quienes desarrollaron sus teorías sobre las características del líderes en sus obras “Teoría de rasgos” y “Teoría del gran hombre” respectivamente, para quienes el líder nacía ya con ciertas características que lo hacían diferente, es por eso que esto dos primeros teóricos coincidieron que el líder nacía con cierta predisposición para dirigir personas y por eso centraron su atención en las cualidades que tenían determinadas personas quienes a su vez dirigían las organizaciones y lo hacían de tal manera que quienes trabajaban en ella se sentían satisfechos con su presencia y su apoyo emocional. Es a partir de allí que se inicia el conocimiento de los rasgos personales característicos de un líder que no todos lo presentaban.

Es ya a partir de la Segunda Guerra Mundial que el liderazgo toma mayor envergadura dado que las personas quedaron muy afectadas emocionalmente y en las organizaciones se requería de personas que motivaran a quienes habían quedado quizá solos, huérfanos, viudos, con recuerdos nefastos que no les permitía ser una persona productiva. Es así que en la Universidad de Ohio se realizó un estudio sobre las dimensiones del liderazgo a cargo de Halpin y Winer (1957) determinando que estas son conductas que revelan en la persona el desarrollo de la amistad, el respeto, la confianza y la calidez.

a) Estructura del inicio.

Este comportamiento se caracteriza porque el líder desde antes del trabajo y del contacto con las personas a su cargo, ordena, planifica como se realizará e trabajo, cuales son los roles que cumplirá cada uno, cuáles serán los mecanismos de comunicación que serán utilizados por todos y los métodos o sistemas de trabajo que se aplicarán.

b) Énfasis en la producción.

Comportamientos que se enfocan en motivar a las personas a que trabajen con mayor entusiasmo asegurando así la actividad productiva a través de la cual los trabajadores tienen claro que la organización tienen una misión y es lo que debemos cumplir.

c) Sensibilidad social.

Comportamiento de líder que deja entrever su preocupación por las personas que trabajan con él o ella, y que va más allá de la preocupación por la productividad de la organización, sino porque las personas se sientan apoyadas de alguna manera en la misma. Así también considera los pedidos de los trabajadores que se puedan atender sin perjudicar a la organización.

Teorías de liderazgo transformacional.

Bass y Avolio (2004) incluyen en su teoría características relevantes del liderazgo transformacional y el transaccional, y consideran aspectos que aseguren la satisfacción de necesidades que presentan los trabajadores de la organización, para que a partir de allí, ellos se sientan comprometidos con la organización y se esfuercen por cumplir con sus roles, con los objetivos organizacionales y se asegure la efectividad de la misma. Esta teoría se denomina modelo de liderazgo de rango completo conocido como Full Range Leadership o FRL, el mismo que incluye ocho dimensiones que son parte del modelo conocido como Laissez Faire o dejar hacer, este líder en realidad no es auténtico, ofrece poco en cuanto a soporte y dirección, evita la toma de decisiones y es desordenado. Su frase representativa es “Si lo hace o no lo hace, me es indiferente”.

A continuación, se presentan las 8 dimensiones propia de esta teoría:

a) Dirección pasiva por excepción.

La intervención del líder es excepcional, solo cuando hay un problema que resolver. El líder es activo cuando se presentan dificultades, en ese momento actúa, y resuelve el

problema o suple la necesidad que se presenta de un momento a otro, lo que importa es no perder el statu quo de la organización, una vez que se soluciona el problema y se restablece el orden en la organización, vuelve la invisibilidad del líder.

b) Dirección activa por excepción.

Su intervención dentro de la organización es moderada. Pone especial atención a algunos problemas y el cumplimiento de roles, para lo cual toma en cuenta ciertos sistemas de monitoreo y control que le permiten estar al tanto de todo lo que acontece en a organización para intervenir cuando es necesario y mantener así el statu quo y que los acontecimientos en la organización sean los ya acostumbrados. La frase de esta dimensión es: “Si observo que no se está haciendo algo...”

c) Reconocimiento circunstancial.

El líder establece objetivos claros y recompensas para quienes se esfuerzan y dan un plus por la organización. Cuando los trabajadores logran los niveles de desempeños que se han establecido y van más allá de lo que es habitual, entonces se les recompensa por su esfuerzo y esto hace que la motivación crezca y la identidad a la organización de la misma manera. Es difícil que en una organización con un estilo de liderazgo del tipo que se está analizando, los trabajadores quieran dar un adicional a su trabajo por su propia voluntad. La frase representativa es “Si se hace como se espera...”

d) Consideración personal.

Caracterizada por la preocupación que se tiene por los trabajadores, para lo cual se trabaja en el cuidado que se ha de tener en el trato, desarrollar la empatía para entender a los demás, brindar ciertos retos y oportunidades de crecer. Una característica fundamental es la escucha activa, que permite entender cuáles son las necesidades y proyecciones de los trabajadores, para ayudarlo en estos aspectos desde la organización. Su frase característica “Me interesa que usted se desarrolle profesionalmente y haga carrera en esta organización...”

e) Estímulo intelectual.

A través del mismo se empodera a las personas para que piensen y analicen los problemas que se presentan en la organización y den sus aportes de solución porque podría ayudar al líder a mejorar sus planteamientos de mejora. Es un planteamiento cuya frase es “¿Qué piensa hacer frente a...?”

f) Motivación e inspiración.

El líder motiva a las demás personas con sus actitudes, expresiones y su forma de ser para con los demás. Emocionalmente influye en el resto y logra que las personas redoblen sus esfuerzos por lograr los objetivos propuestos. Su frase es “Espero su mejor esfuerzo...”

g) Influencia idealizada.

El líder es una persona llena de carisma y eso les genera motivación a los trabajadores pues el buen trato es importante para emocionalmente estar motivados y trabajar bien. Cerca al líder con las personas y se sienten que es uno más de ellos por lo tanto identificados con el líder. En este caso, la moralidad, confianza e integridad pasa a un segundo plano, pues lo más importante es sentirse bien.

h) Conducta del líder.

Genera en los trabajadores que hagan un autoanálisis de sus acciones dentro de la organización para que a partir de allí mejoren por sí solos, aparte que les ayuda creando entornos de aprendizaje efectivos y estableciendo planes de acción tendientes a practicar en base a la acción y el error de manera controlada. Su frase que representa es “Si cree que es correcto, entonces...”

Definición de liderazgo transformacional.

Según Bass (1985) se considera como aquel que motiva a las personas que están a su alrededor a realizar acciones más allá del simple cumplimiento de sus roles ya

establecidos, por estar tan bien motivados. El líder genera emocionalmente un estado positivo y predisposición a realizar el trabajo con alegría, que logra ir más allá de lo esperado, produciéndose de esa forma grandes cambios en el trabajo, trayendo consigo adicionalmente beneficios para la colectividad.

Por otro lado, al mencionar al liderazgo transaccional, nos damos cuenta que se caracteriza por estar fundamentado en los modelos tradicionales de liderazgo, aquellos que propugnan que el líder a través del poder que tiene por el cargo que ocupa tiene la posibilidad de recompensar o sancionar a los trabajadores según sea el caso, mantiene el flujo de productividad, y mientras se logre la meta trazada, está cómodo y tranquilo, pero no va más allá.

A partir de esta comparación, se establece que el liderazgo transformacional ve al líder como un agente de cambio porque esta persona con sus acciones y su manera de ser y pensar promueve el compromiso y motiva a las personas a trabajar de manera identificada con la organización, es decir, la siente suya y, por lo tanto, se esfuerza, la cuida y quiere su mejora continua.

El autor Varela (2010) afirma que el liderazgo transformacional presenta una variedad de ventajas dentro de las organizaciones, pues el líder se convierte en el modelo que todos quieren seguir por sus características personales que lo hacen único. En un ambiente de este tipo la autoestima tanto del líder como de los trabajadores se eleva, de tal manera que conlleva a lograr mejores resultados que los previstos y la organización crece.

A su vez, este tipo de liderazgo está pendiente de las necesidades de los trabajadores, y se interesa por ayudar a resolverlas a través de acciones de la organización que permitan mejorar esa situación en las personas que trabajan allí, en base al estudio de la pirámide de Maslow. Al preocuparse y ser efectivos en la ayuda ante las necesidades de los trabajadores, estos a su vez en retribución, toman mayor interés en el trabajo, aceptan la misión de la organización y se comprometen a trabajar en ella, y el interés va más allá de lo personas pues llega a ser un aspecto importante mantener el bienestar del grupo

En el campo educativo, que es tema de interés de la presente investigación, el liderazgo transformacional es importante pues en las instituciones educativas, el reto es reformarse desde la cabeza, quienes trabajan allí, para que a través del trabajo realizado no solo se dé cumplimiento a lo establecido en los documentos de gestión, sino se vaya más allá y se logre la satisfacción de todos en conjunto.

Características del liderazgo transformacional.

Amaya (2020) ha desarrollado una caracterización de los líderes que genera un impacto bueno en las personas que están alrededor de esta persona y ha trabajado en las características del mismo que se presentan a continuación.

a) El talento al servicio de los demás.

Son personas que tienen convicción por el servicio a los demás a partir de sus conocimientos y una sólida formación profesional. La profesión que tienen la abrazan por vocación y disfrutan de lo que hacen y comparten día a día. Lo que permite que sus colaboradores se sientan satisfechos con su presencia porque los eleva y estimula a seguir su ejemplo.

b) Se empoderan a sí mismos y empoderan al grupo.

Son capaces de lograr sus metas con esfuerzos y perseverancia, y por lo tanto al conocer cuáles son las formas estratégicas de lograr las metas, lo trasladan a la organización que lideran y crean la capacidad de desafiar el statu quo de la misma en los trabajadores, logrando que ellos tomen riesgos, asuman responsabilidades y alcancen metas significativas que jamás pensaron lograr.

c) Inspiradores y orientan a la acción.

Son capaces de motivar a sus trabajadores a logra los objetivos de la organización, a través de sus cualidades que generan confianza en ellos, como son la empatía, pasión y vocación de servicio. Son leales y confiables, y ese es un aspecto importante por que ganan la

confianza de sus seguidores y se inspiran en su ejemplo para trabajar de la misma forma, asegurando de esta forma el cumplimiento de las metas trazadas por la organización.

d) Tienen un propósito de trabajo mayor al que establece la organización.

No solo realizan su trabajo, sino que tienen un fuerte sentido de propósito. Es una persona que es coherente entre lo que habla y piensa, sus acciones también van en coherencia con su forma de vida, por lo tanto, predica los valores con el ejemplo y por eso se diferencia de los demás por sus acciones, contribuyendo a que la organización avance por estos aspectos personales de quienes trabajan dentro de la misma.

e) Sienten pasión por la transformación y el desarrollo.

Transformar el contexto actual es un desafío que lo asumen con responsabilidad, no lo evaden a pesar que en este proceso se enfrentan a dificultades que, en vez de desmotivarlos, los impulsa a seguir adelante, viendo las dificultades, errores y fracasos que se puedan presentar en oportunidades de aprendizaje.

f) Curiosidad y escucha activa.

Es importante porque los líderes sienten curiosidad por conocer la realidad de cada uno de los trabajadores con la finalidad de entender su comportamiento, además están abiertos a escucharlos porque a través de este proceso se acercan más a las personas y el nivel de entendimiento entre ambos es mayor, lo que permite trabajar en un clima mucho más favorable, aunque si hay problemas entonces la organización se presenta como un espacio de apoyo emocional y en algunos casos de otro tipo.

g) Dueños de sí mismos.

Para orientar y dirigir a otros, primero han aprendido a auto dirigirse a sí mismos, son conscientes de sus habilidades, destrezas y también de sus deficiencias, y trabaja en ellas para mejorar día a día. Cuando uno se conoce a sí mismo, la comunicación con los demás

es mucho mejor, la calidez con la que se trata se desarrolla positivamente pues se entiende las deficiencias que puedan presentar y se les orienta para que mejoren.

Dimensiones de liderazgo transformacional.

Bass (1985) establece cuatro dimensiones que se explican a continuación:

a) Motivación inspiracional.

El líder motiva con sus acciones a los trabajadores a ser cada vez mejor, a poner en práctica sus habilidades y convencerlos de que son personas importantes y que su esfuerzo logra las meta propuestas, para lo cual utiliza premios, felicitaciones, lo que conlleva a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. El líder espera el mejor esfuerzo, y genera un espacio amplio de intereses.

Huillca (2015) afirma que el líder motiva a las personas que están a su alrededor, tiene la habilidad para transmitir un ambiente positivo y comunica con los demás no solo a través de la palabra oral o escrita, sino con sus acciones que dicen más y mejor de sí mismo inspira a los demás a seguirlo, entusiasmando y congregando al grupo para que abracen en conjunto las metas que los une. Esta motivación ejercida se conoce con motivación inspiracional (Fishman, 2010) y se caracteriza por transmitir deseos de avanzar a los demás a partir de tu propia experiencia.

b) Estimulación intelectual.

El líder fomenta de manera intensa la creatividad e imaginación de los trabajadores, orientando la realización de nuevas formas de realizar las cosas y si encuentra nuevas oportunidades de crecimiento, aun cuando no se ha experimentado en ello, toma el riesgo con responsabilidad y asume la dirección del cambio.

Huillca (2015) al respecto afirma que la creatividad, innovación y establecimiento de supuestos que se vayan a contrastar a través de la práctica permitirán adoptar nuevas formas de afrontar las situaciones presentes, ya no con lo que actualmente se trabaja sino

con propuestas mejoradas en base al análisis exhaustivo y establecimiento de nuevas ideas o esquemas ya estructurados. Además, le permite a los trabajadores proponer nuevas formas de trabajo, aun cuando puedan haber errores pero sabiendo que de los errores también se aprende y ayuda a mejorar los procedimientos.

c) Influencia idealizada.

Es una persona que va delante de toda la organización por sus acciones más que por su cargo. Se ha ganado el respeto de las personas que trabajan con él o ella, debido a que practica valores que lo distinguen del resto, debido a que ha desarrollado un alto grado de ética, honestidad, sinceridad, lealtad, amabilidad, entre otros. Es una persona que celebra cuando la organización logra sus metas como si fuera un logro suyo y si hay crisis es el primero en asumir un rol relevante para apoyar a que la crisis se supere.

Huillca (2015) al respecto dice que el líder se convierte en ejemplo para sus seguidores por los valores que practica y que lo distinguen de todos los demás, lo hacen una persona sumamente confiable y todos quieren ser como él o ella. Es una persona que transmite energía positiva, motiva a los demás con su personalidad y con su trato, Es una persona respetuosa, confiable y leal a el mismo, a los demás y a la organización para la cual trabaja

d) Consideración individualizada.

Se preocupa por el mejoramiento individual de los trabajadores de la organización. Para él es vital que los trabajadores continúen con su perfeccionamiento a través de estudios, cursos y capacitaciones. Cuando ve que los trabajadores mejoran en conocimiento y práctica, se siente contento y por eso trabaja a través de la ayuda, y las oportunidades que logra por medio de las alianzas estratégicas con las instituciones que le ayudan a mejorar profesionalmente en beneficio personal y de la organización. Este apoyo lo realiza el líder con el ánimo que mejoren cada vez más y no teme que en algún momento pueda ser superado por alguno de los miembros de la organización.

Huillca (2015), manifiesta que en esta dimensión todos se dan cuenta de sus necesidades y las va supliendo dentro de un clima favorable de trabajo. Sabe escuchar y entender las cuestiones de cada uno, cuidando de practicar la empatía, el cuidado, y enfrentando retos.

Asume que las individualidades de cada trabajador son importantes para el líder y por eso se preocupa de cada uno de su bienestar, de sus necesidades de manera que la motivación y la orientación entregada ayude a mejorar y lograr la misión y visión establecida (Fishman, 2010).

2.2.2 Calidad del servicio.

Generalidades.

Evans y Lindsay (2008) definen como el servicio que brinda a los usuarios y que satisface sus necesidades en función a los beneficios que se puedan obtener.

Franklin (2015) define como el compromiso de lograr satisfacción del cliente a través de las buenas relaciones entre los usuarios y los que entregan el servicio, en función a las necesidades que se presentan.

Definición.

Donabedian (1984) la define como el cuidado que se espera maximizar en beneficio del servicio que se presta en relación a las pérdidas y ganancias que se logran a través del proceso de atender a los usuarios.

Kotler y Keller (2012) definen el término calidad como las características y rasgos que son propios de un servicio y que en la medida que sea beneficioso influye en la satisfacción de las necesidades.

Las organizaciones se preocupan por incorporar dentro de su organización, sistemas de evaluación que permiten medir los niveles de satisfacción de los usuarios, y de esa forma

se asegura el nivel de calidad de servicio con lo que se asegura la fidelización de los usuarios o clientes y la recomendación por intermedio de los mismos a otros usuarios.

Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985) la definen como el resultado de la diferencia entre expectativas y percepciones. Permite evaluar la calidad del servicio y a su vez aplicar la mejora continua en comparación con lo que se viene desarrollando en otras organizaciones. Por tanto, la calidad de atención es el grado de cumplimiento de las expectativas.

Dimensiones de la calidad de atención.

Según Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985) las dimensiones establecidas para evaluar la calidad del servicio se pueden trabajar sin problema alguno con respecto a la calidad de atención.

a) Confiabilidad.

Consiste en cumplir estrictamente lo pactado al momento de dar el servicio con la finalidad de generar confianza en el usuario del producto o servicio y convertirse en un ente fiable y eficaz.

b) Seguridad.

Cosiste en la amabilidad con la que se trata al cliente al momento de despejar la duda del mismo con respecto al servicio o producto, lo que genera confianza en el cliente en base a los conocimientos que se tiene sobre las bondades del producto.

c) Tangibilidad.

Consiste en la presentación del servicio que se oferta, en el que se considera el aspecto físico, el orden, la apariencia de quienes ofertan el producto, las instalaciones y los equipos que se utilizan para entregar el producto.

d) Capacidad de respuesta.

Compromiso de la organización para ofrecer un buen servicio, que va desde la atención de los trabajadores y del producto o servicio mismo, como respuesta positiva a la demanda existente.

e) Empatía.

Capacidad que tienen los trabajadores y la organización en general para conocer las reales necesidades de los usuarios y de esa forma elaborar un producto que atienda precisamente esa necesidad satisfaciendo de esa forma la expectativa que se tiene.

2.3 Bases filosóficas

Con respecto al liderazgo transformacional, Camacho & Sánchez (2004), hay un enfoque que está muy relacionado y es el enfoque empírico analítico que se basa en las generalizaciones de datos concretos, objetivos que se adquieren a través de los sentidos y no por abstracción, a partir de los cuales se pueden observar los aspectos básicos del liderazgo transformacional y de los comportamientos de las personas que viven según este tipo de liderazgo, entendiendo y evidenciando las ventajas de este modelo.

Otro aspecto fundamental que se encuentra contenido en este enfoque son los patrones de comportamiento de los líderes quienes presentan características motivacionales, de valores en cuanto a su desenvolvimiento que es seguido por quienes están a su alrededor y les asegura el éxito de sus gestiones.

El objeto de conocimiento de este modelo es el mundo objetivo donde el liderazgo es estudiado de manera externa al investigador, basado en la teoría científica del proceso de formación del líder que los autores ya lo han descrito en los diferentes escritos que se basan en el desarrollo de las inteligencias que poseen estas personas, como son la interpersonal, intrapersonal y emocional. Y este comportamiento es medible, en sus características, pues es susceptible de observarse y clasificarse en niveles.

Otro enfoque en el que se basa el liderazgo transformacional es el enfoque racionalista, a través del cual se realiza el análisis del liderazgo desde los aportes de Bass (1985), los mismos que se han trabajado bajo la metodología de razonamiento hipotético deductivo y contrastado con la teoría científica, realizando un análisis empírico, con uso de pensamientos racionales, orientado a lo abstracto y contrastado con la realidad objetiva.

Según Burns, aplicar liderazgo transformacional dentro de una organización es beneficioso no solo al líder que desarrolla al máximo sus habilidades, sino también para los seguidores o trabajadores de la organización, quienes ven su modelo en el líder y quieren emularlo. Por lo tanto, ambos se elevan y mejoran en este proceso y a la vez benefician a la organización.

Es por eso que los líderes transformacionales se caracterizan porque se mueven por ideales altruistas. Mientras que desechan todo tipo de ambiciones particulares, miedo, envidias y resentimientos.

Desde el enfoque socio histórico, el liderazgo recibe los aportes porque a partir de las vivencias y de las experiencias que se han tenido a través del tiempo se puede evidenciar la influencia de los sucesos que han orientado a cambios en las organizaciones y en el devenir histórico de las sociedades, pues han habido personajes líderes que han calado, y han dejado un legado a la humanidad de transformación social, donde las reformas que se propusieron en su momento sirvió para alcanzar objetivos e ideales que jamás se habían logrado y estuvieron bajo la dirección de un líder junto al apoyo de sus seguidores.

La calidad de atención por su parte, desde el estudio filosófico que se ha desarrollado en torno a ella, toma en consideración los postulados de Lundberg y Korndorffer (2015) quienes con los estudios realizados llegan a la conclusión que la calidad tiene que estar ligada a conceptos de redes de sistemas integrados donde el servicio o producto que se brinda no es un ente aislado, sino que convergen una serie de aspectos secundarios que lo hacen único e irreplicable, exacto para atender la necesidad de los usuarios. Es por eso que cuando estos autores explican el concepto de calidad lo hacen desde un sentido holístico, pues son diferentes enfoques los que se tienen que considerar para que

finalmente el usuario quede satisfecho con la atención y confíe en el servicio o producto elegido.

2.4 Definición de términos básicos

Liderazgo.

Proceso de dirigir el comportamiento de otros con la finalidad de lograr objetivos específicos y realizarlo sin obligación sino por convicción de que se quiere lograr el cambio para mejor (Certo, 2001).

Líder.

Persona que impacta en los demás, genera un agradable clima dentro de la organización que influye en los demás de manera positiva, aspecto esencial para la movilización de los seres humanos dentro de las organizaciones y grupos (Boyatzis, Goleman, & McKee, 2000).

Liderazgo transformacional.

Motiva a las personas que están a su alrededor a realizar acciones más allá del simple cumplimiento de sus roles ya establecidos, por estar tan bien motivados (Bass, 1985).

Motivación inspiracional.

El líder motiva con sus acciones a los trabajadores a ser cada vez mejor, a poner en práctica sus habilidades y convencerlos de que son personas importantes y que su esfuerzo logra las meta propuestas, para lo cual utiliza premios, felicitaciones, lo que conlleva a mejorar el desempeño (Bass, 1985).

Estimulación intelectual.

El líder fomenta de manera intensa la creatividad e imaginación de los trabajadores, orientando la realización de nuevas formas de realizar las cosas y si encuentra nuevas oportunidades de crecimiento, aun cuando no se ha experimentado en ello, toma el riesgo con responsabilidad y asume la dirección del cambio (Bass, 1985).

Influencia idealizada.

Es una persona que va delante de toda la organización por sus acciones más que por su cargo. Se ha ganado el respeto de las personas que trabajan con él o ella, debido a que practica valores que lo distinguen del resto, debido a que ha desarrollado un alto grado de ética, honestidad, sinceridad, lealtad, amabilidad, entre otros (Bass, 1985).

Consideración individualizada.

Se preocupa por el mejoramiento individual de los trabajadores de la organización. Para él es vital que los trabajadores continúen en la organización pero motivados y sintiéndose parte de la misma (Bass, 1985).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa del liderazgo transformacional con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura-Huacho.

2.5.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa de la motivación inspiracional con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho.

Existe relación significativa de la estimulación intelectual con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho.

Existe relación significativa de la influencia idealizada con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho.

Existe relación significativa de la consideración individualizada con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho.

2.5 Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de Liderazgo transformacional

Definición conceptual	Definición operacional				
	Dimensiones	Indicadores	N° ítems	Categorías	Intervalos
Aquel que motiva a las personas que están a su alrededor a realizar acciones más allá del simple cumplimiento de sus roles ya establecidos, por estar tan bien motivados (Bass, 1985).	Motivación inspiracional	Optimismo Espíritu de equipo Comunicación fluida Compromiso	1, 2, 3, 4	Escala Likert: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) Neutro (2) A veces (1) Nunca	Alto (89- 120) Medio (57 - 88) Bajo (24 - 56)
	Estimulación intelectual	Creatividad Intuición Innovación Autonomía Competencia Habilidades Conocimiento Eficacia	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13		
	Influencia idealizada	Respeto Confianza Seguridad Conducta ética y moral	14, 15, 16, 17		

	Consideración individualizada	Entrenamiento Empatía Valoración única Diagnóstico de necesidades Diagnóstico de capacidades Desarrollo personal Responsabilidad	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24		
--	-------------------------------	--	----------------------------------	--	--

Matriz de operacionalización de Calidad de atención

Definición conceptual	Definición operacional				
	Dimensiones	Indicadores	N° ítems	Categorías	Intervalos
Resultado de la diferencia entre expectativas y percepciones. Permite evaluar la calidad del servicio y a su vez aplicar la mejora continua en comparación con lo que se viene desarrollando en otras organizaciones (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1985).	Confiabilidad	Cumplimiento Capacidad de respuesta. Realizar bien el servicio la primera vez. Servicio en el tiempo prometido. No cometen errores	1, 2, 3, 4, 5	Escala Likert: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) Neutro (2) A veces (1) Nunca	Alto (82 - 110) Medio (52 - 81) Bajo (22 - 51)
	Seguridad	Comportamiento confiable. Clientes seguros. Amabilidad. Conocimiento del servicio	6, 7, 8, 9		
	Tangibilidad	Equipo de Apariencia moderna. Instalaciones atractivas. Imagen de Colaboradores. Materiales Atractivos	10, 11, 12, 13		
	Capacidad de Respuesta	Comunicación de servicio. Rapidez de empleados. Empleados dispuestos a ayudar. Empleados disponibles a servir	14, 15, 16, 17		

	Empatía	Atención individualizada. Horarios de atención convenientes para el cliente. Se preocupan por los clientes . Comprensión de necesidad de clientes	18, 19, 20, 21, 22		
--	---------	--	-----------------------	--	--

Capítulo III METODOLOGÍA

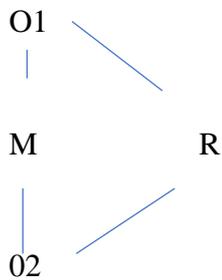
3.1 Diseño

Fue no experimental, transversal y correlacional, pues no se manipularon las variables de forma deliberada, solo se va basar en la teoría existente.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010) este diseño solo observa los fenómenos tal cual se encuentran en el contexto natural, para analizarlos y concluir con los resultados obtenidos.

Carrasco (2006) dice que los diseños transaccionales permiten al investigador estudiar los hechos ocurridos en un solo momento dentro del proceso de investigación.

La simbología de este diseño es la siguiente:



Dónde:

M = muestra

O1 = Medición de Liderazgo transformacional

O2 = Medición de Calidad de atención

R = Relación

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Estuvo formada por 62 colaboradores administrativos en condición de nombrados de la UGEL N°09 Huaura –Huacho, 2021.

Carrasco (2006) la define como el conjunto de elementos que están de acuerdo con participar en la investigación brindando la información que se requiere para llegar a los resultados finales del trabajo y proponer a partir de allí aspectos de mejora a la problemática.

3.2.2 Muestra

Se consideró que sea la misma población dado que es un número con el que se puede trabajar en la recolección de datos sin dificultad. Además, porque el acercamiento del investigador a ellos es fácil y tienen la disponibilidad de colaborar con la información.

Carrasco (2006) manifiesta que es un fragmento de la población y si se trabajara con todos sin excepción entonces es porque se ha aplicado un muestreo censal.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta ya que a través de la misma se pudo tener el contacto con la población, con dos instrumentos.

3.4 Técnicas de procesamiento de datos

Se siguieron dos pasos, un análisis descriptivo a través de la interpretación de los resultados en números y porcentajes, tal como aparecen en las tablas y figuras correspondientes y luego se procedió al análisis inferencial a través del cual se infirió cuán difícil es la problemática actual y que se debe hacer para mejorar en un futuro inmediato.

Para contrastar las hipótesis planteadas se ha tomado en cuenta el estadígrafo Correlación de Pearson.

Capítulo IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados.

4.1.1 Análisis univariado.

Tabla 1. Representación del Liderazgo transformacional dividido en niveles.

Liderazgo transformacional				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	19	31%	31%	31%
Medio	29	47%	47%	77%
Alto	14	23%	23%	100%
Total	62	100%	100%	

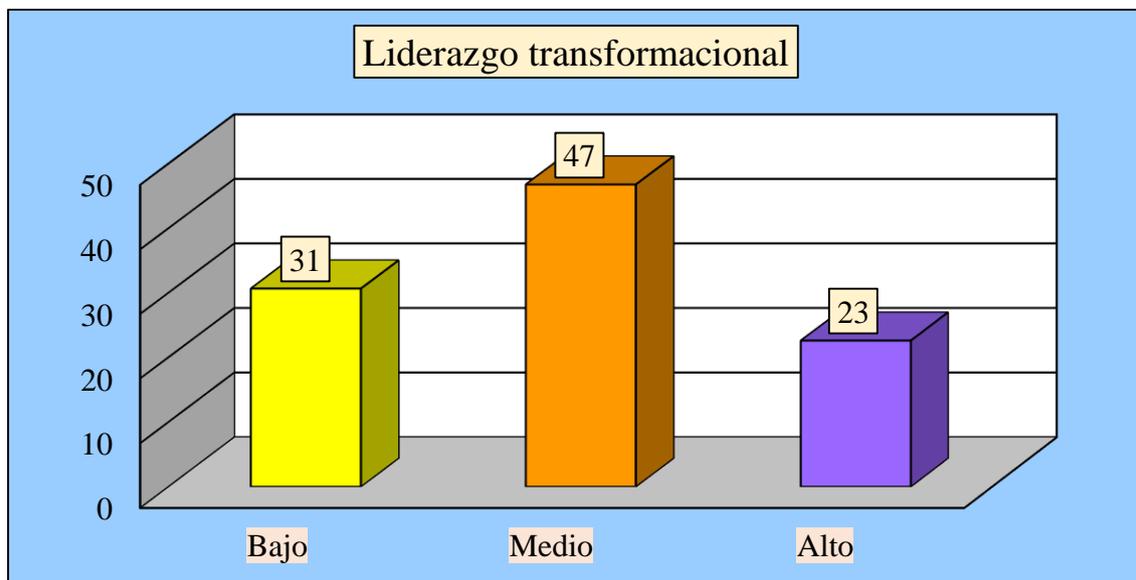


Figura 1. Representación gráfica del Liderazgo transformacional dividido en niveles.

Interpretación:

Los resultados obtenidos permiten evidenciar la presencia de la variable Liderazgo transformacional dividida por niveles, según los cuales, el 31% presenta un nivel bajo, seguido de 47% que ha alcanzado nivel medio y 23% que presenta nivel alto.

Tabla 2. Representación de la Motivación inspiracional dividido en niveles.

Motivación inspiracional				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	16	26%	26%	26%
Medio	29	47%	47%	73%
Alto	17	27%	27%	100%
Total	62	100%	100%	

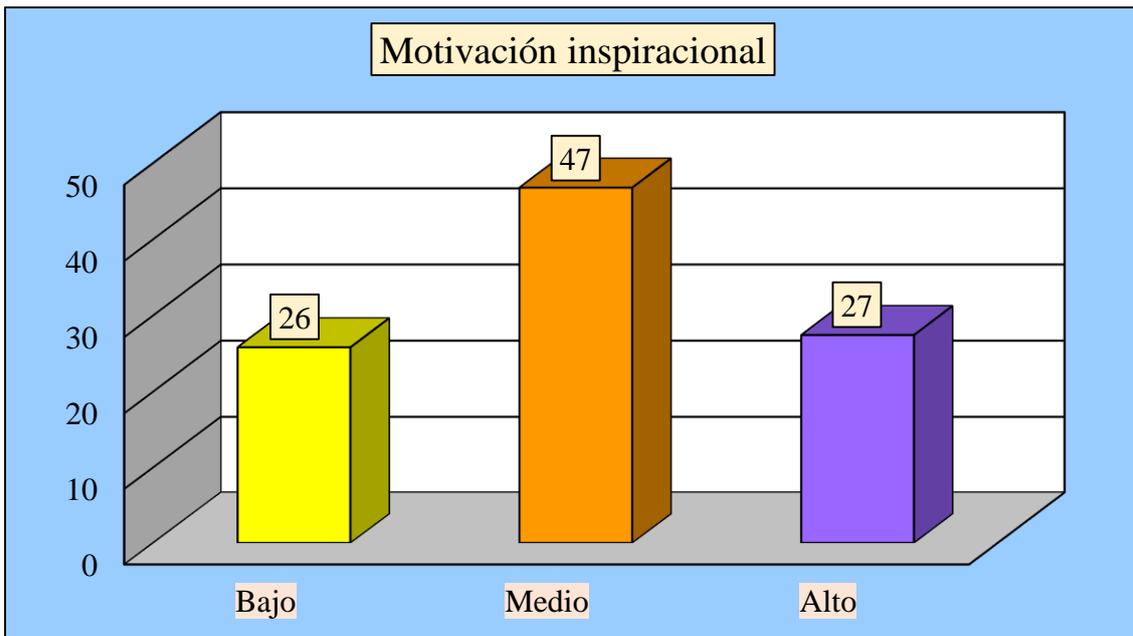


Figura 2. Representación gráfica de la Motivación inspiracional dividido en niveles.

Interpretación:

Los resultados obtenidos permiten evidenciar la presencia de la dimensión Motivación dividida por niveles, según los cuales, el 26% presenta un nivel bajo, seguido de 47% que ha alcanzado nivel medio y 27% que presenta nivel alto.

Tabla 3. Representación de la Estimulación intelectual dividido en niveles.

Estimulación intelectual				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	15	24%	24%	24%
Medio	32	52%	52%	76%
Alto	15	24%	24%	100%
Total	62	100%	100%	

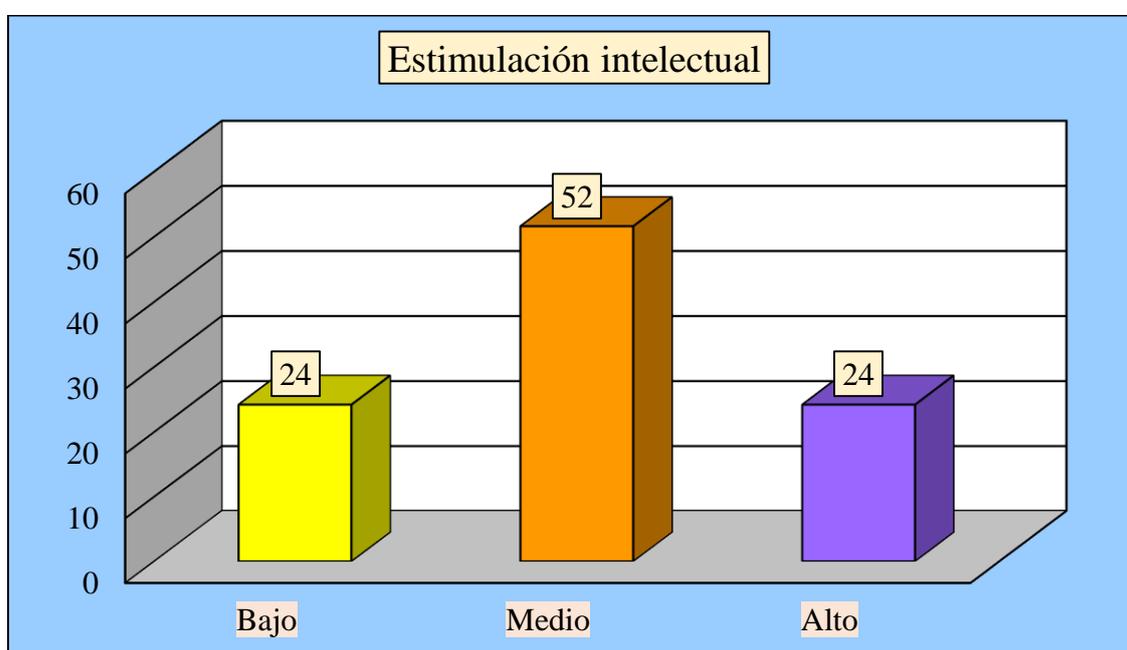


Figura 3. Representación gráfica de la Estimulación intelectual dividido en niveles.

Interpretación:

Los resultados obtenidos permiten evidenciar la presencia de la dimensión Estimulación intelectual dividida por niveles, según los cuales, el 24% presenta un nivel bajo, seguido de 52% que ha alcanzado nivel medio y 24% que presenta nivel alto.

Tabla 4. Representación de la Influencia idealizada dividido en niveles.

Influencia idealizada				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	15	24%	24%	24%
Medio	31	50%	50%	74%
Alto	16	26%	26%	100%
Total	62	100%	100%	

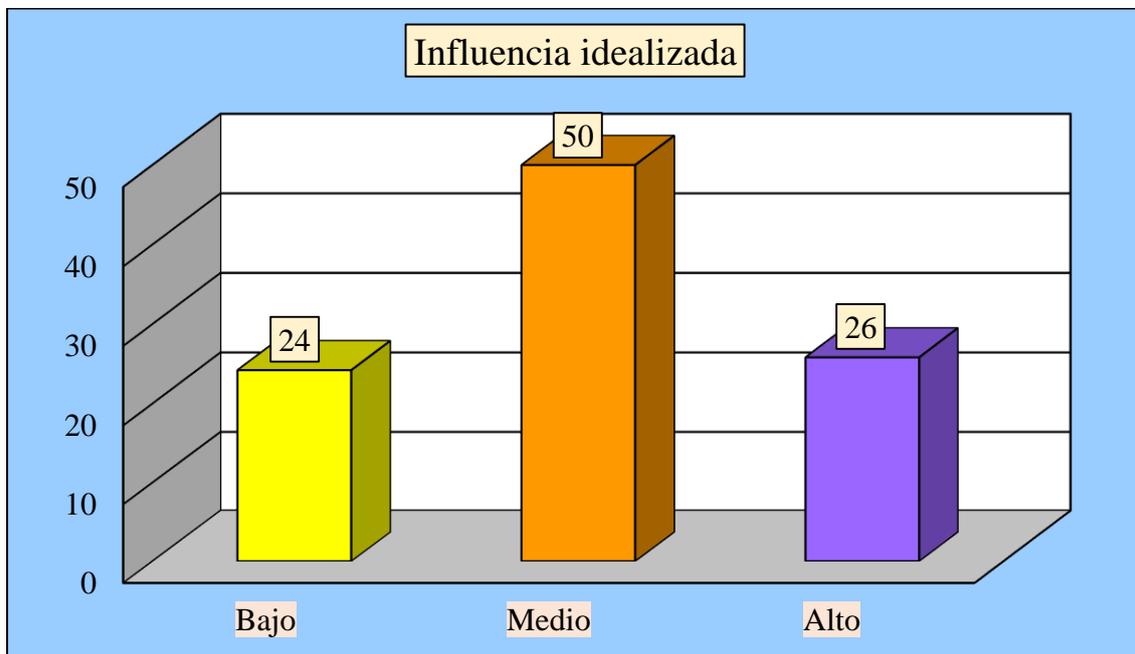


Figura 4. Representación gráfica de la Influencia idealizada dividido en niveles.

Interpretación:

Los resultados obtenidos permiten evidenciar la presencia de la dimensión Influencia idealizada dividida por niveles, según los cuales, el 24% presenta un nivel bajo, seguido de 50% que ha alcanzado nivel medio y 26% que presenta nivel alto.

Tabla 5. Representación del Consideración individualizada dividido en niveles.

Consideración individualizada				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	18	29%	29%	29%
Medio	33	53%	53%	82%
Alto	11	18%	18%	100%
Total	62	100%	100%	

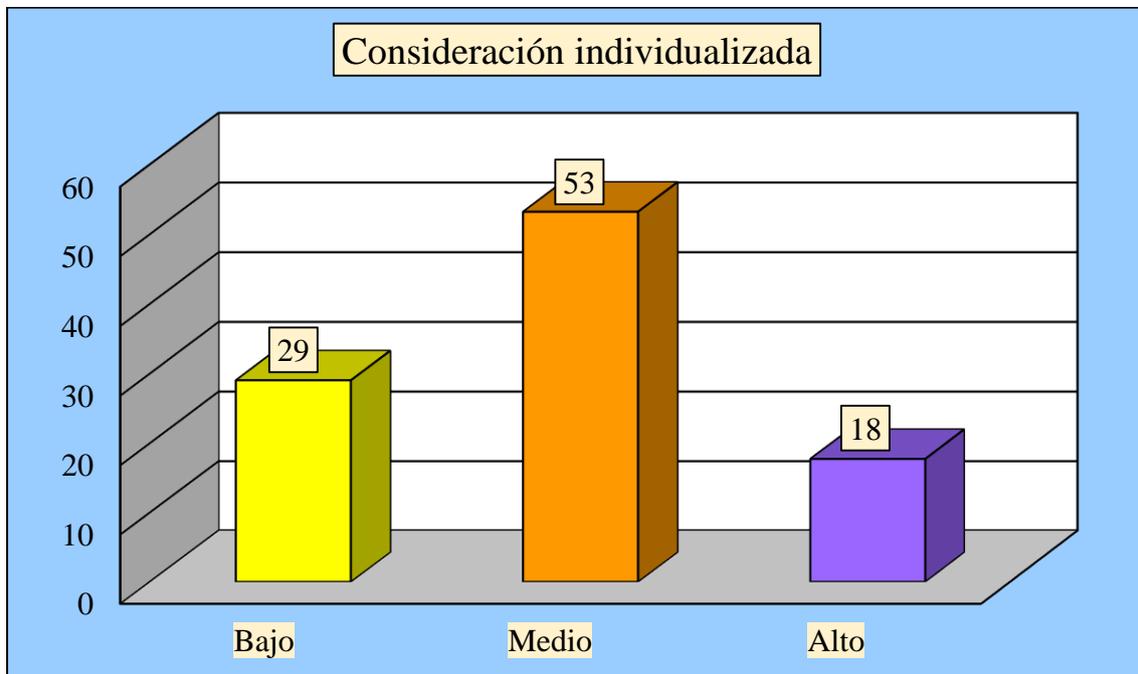


Figura 5. Representación gráfica de la Consideración individualizada dividido en niveles.

Interpretación:

Los resultados obtenidos permiten evidenciar la presencia de la dimensión Consideración individualizada dividida por niveles, según los cuales, el 29% presenta un nivel bajo, seguido de 53% que ha alcanzado nivel medio y 18% que presenta nivel alto.

Tabla 6. Representación de la Calidad de atención dividido en niveles.

Calidad de atención				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	16	26%	26%	26%
Medio	32	52%	52%	77%
Alto	14	23%	23%	100%
Total	62	100%	100%	

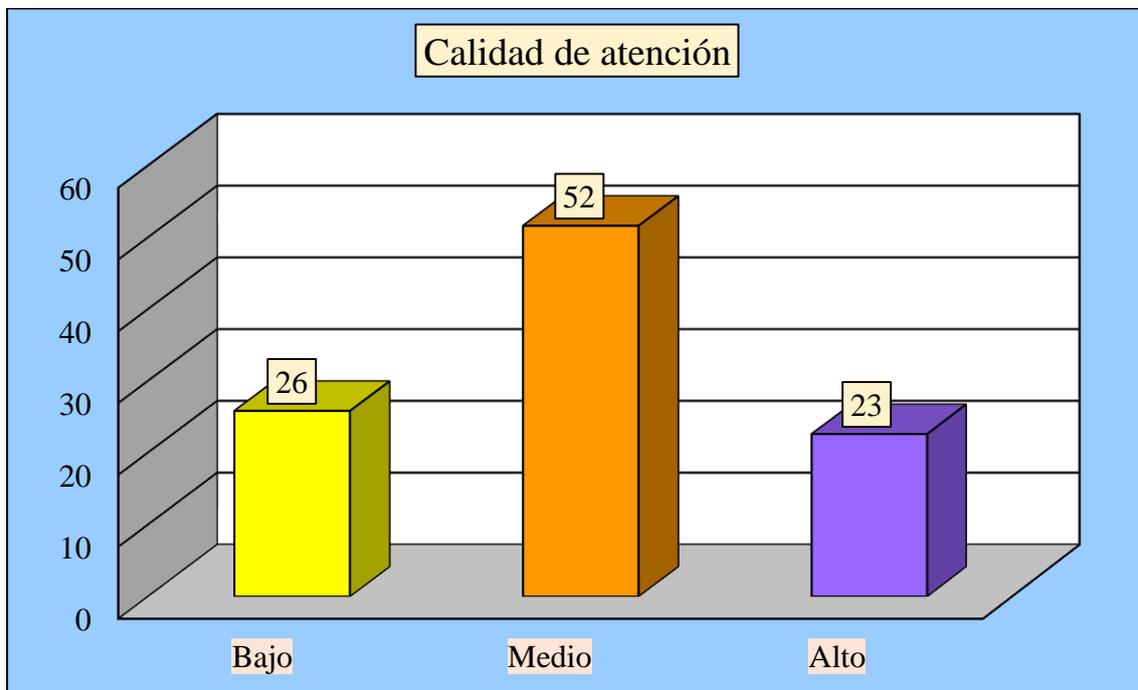


Figura 6. Representación gráfica de la Calidad de atención dividido en niveles.

Interpretación:

Los resultados obtenidos permiten evidenciar la presencia de la variable Calidad de atención dividida por niveles, según los cuales, el 26% presenta un nivel bajo, seguido de 52% que ha alcanzado nivel medio y 23% que presenta nivel alto.

Tabla 7. Representación de la Confiabilidad dividido en niveles.

Confiabilidad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	13	21%	21%	21%
Medio	35	56%	56%	77%
Alto	14	23%	23%	100%
Total	62	100%	100%	

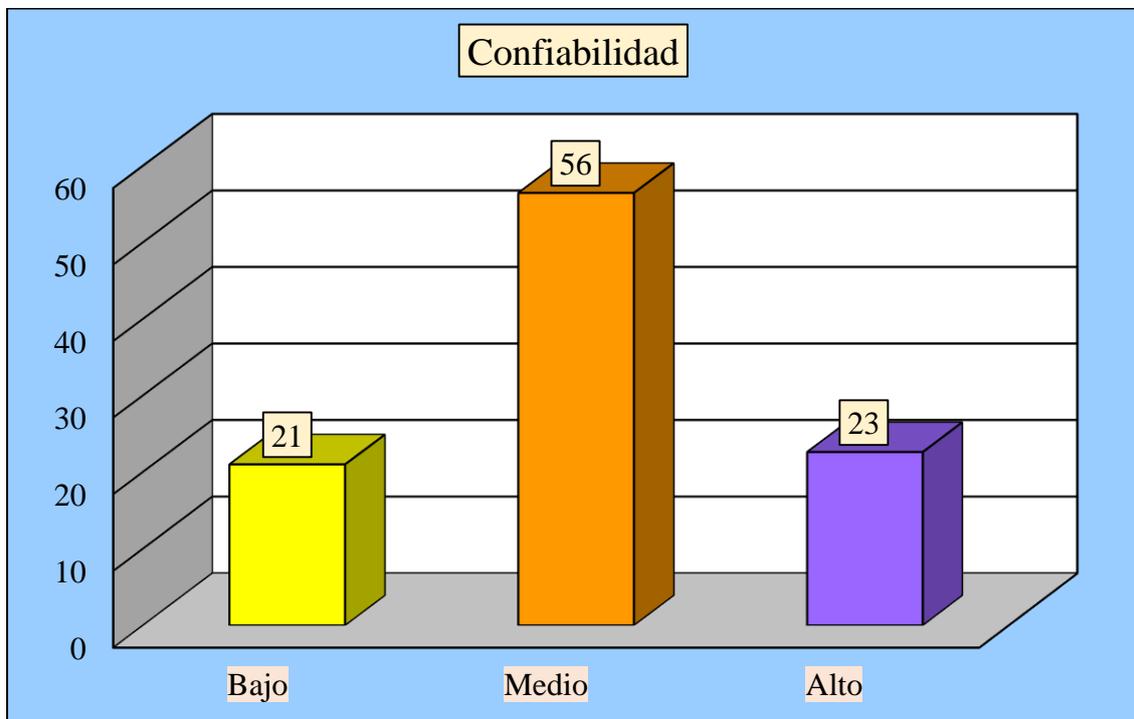


Figura 7. Representación gráfica de la Confiabilidad dividido en niveles.

Interpretación:

Los resultados obtenidos permiten evidenciar la presencia de la dimensión Confiabilidad dividida por niveles, según los cuales, el 21% presenta un nivel bajo, seguido de 56% que ha alcanzado nivel medio y 23% que presenta nivel alto.

Tabla 8. Representación de la Seguridad dividido en niveles.

Seguridad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	17	27%	27%	27%
Medio	31	50%	50%	77%
Alto	14	23%	23%	100%
Total	62	100%	100%	

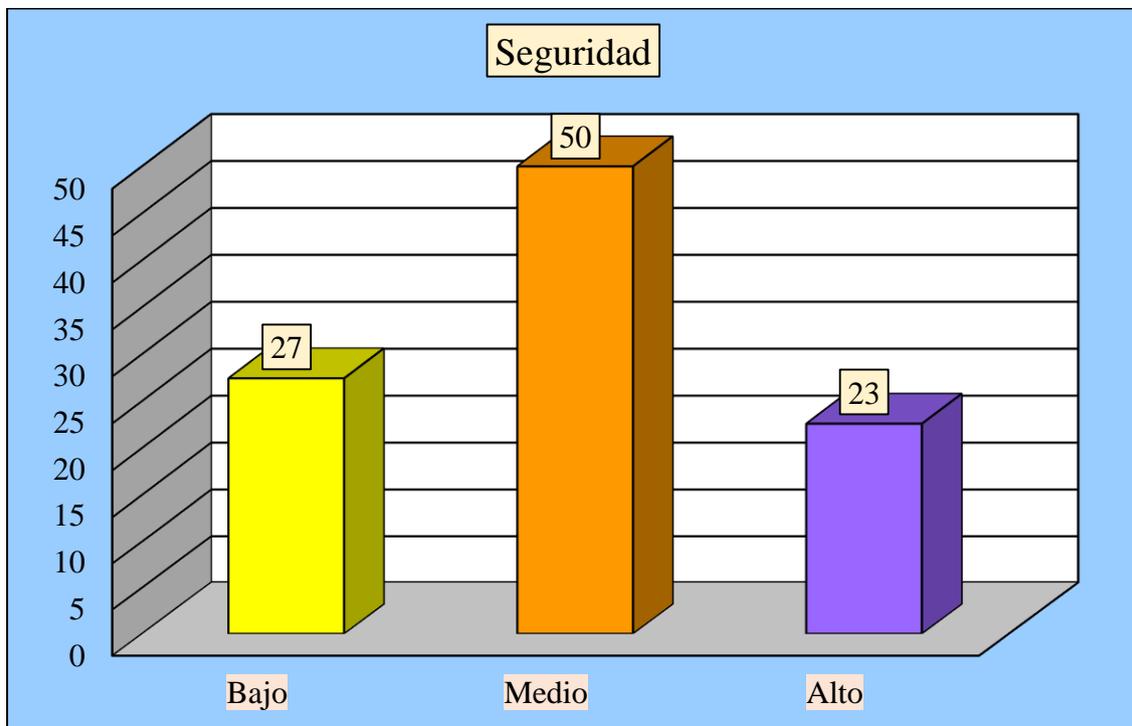


Figura 8. Representación gráfica de la Confiabilidad dividido en niveles.

Interpretación:

Los resultados obtenidos permiten evidenciar la presencia de la dimensión Seguridad dividida por niveles, según los cuales, el 27% presenta un nivel bajo, seguido de 50% que ha alcanzado nivel medio y 23% que presenta nivel alto.

Tabla 9. Representación de la Tangibilidad dividido en niveles.

Tangibilidad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	16	26%	26%	26%
Medio	29	47%	47%	73%
Alto	17	27%	27%	100%
Total	62	100%	100%	

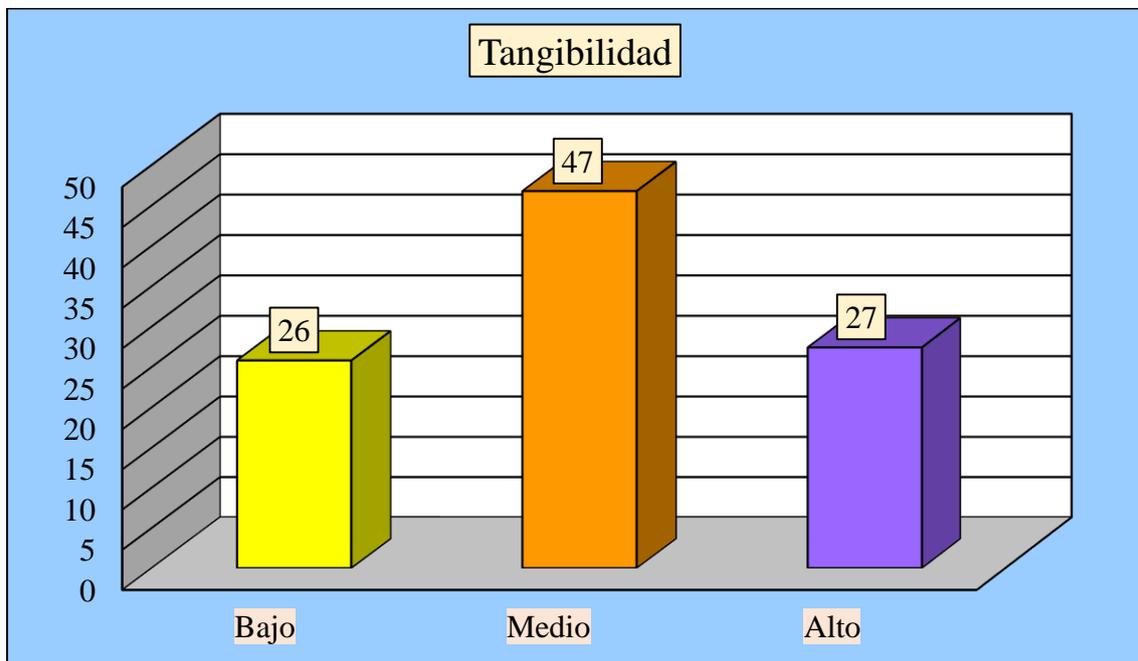


Figura 9. Representación gráfica de la Confiabilidad dividido en niveles.

Interpretación:

Los resultados obtenidos permiten evidenciar la presencia de la dimensión Tangibilidad dividida por niveles, según los cuales, el 26% presenta un nivel bajo, seguido de 47% que ha alcanzado nivel medio y 27% que presenta nivel alto.

Tabla 10. Representación de la Capacidad de respuesta dividido en niveles.

Capacidad de respuesta				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	18	29%	29%	29%
Medio	30	48%	48%	77%
Alto	14	23%	23%	100%
Total	62	100%	100%	

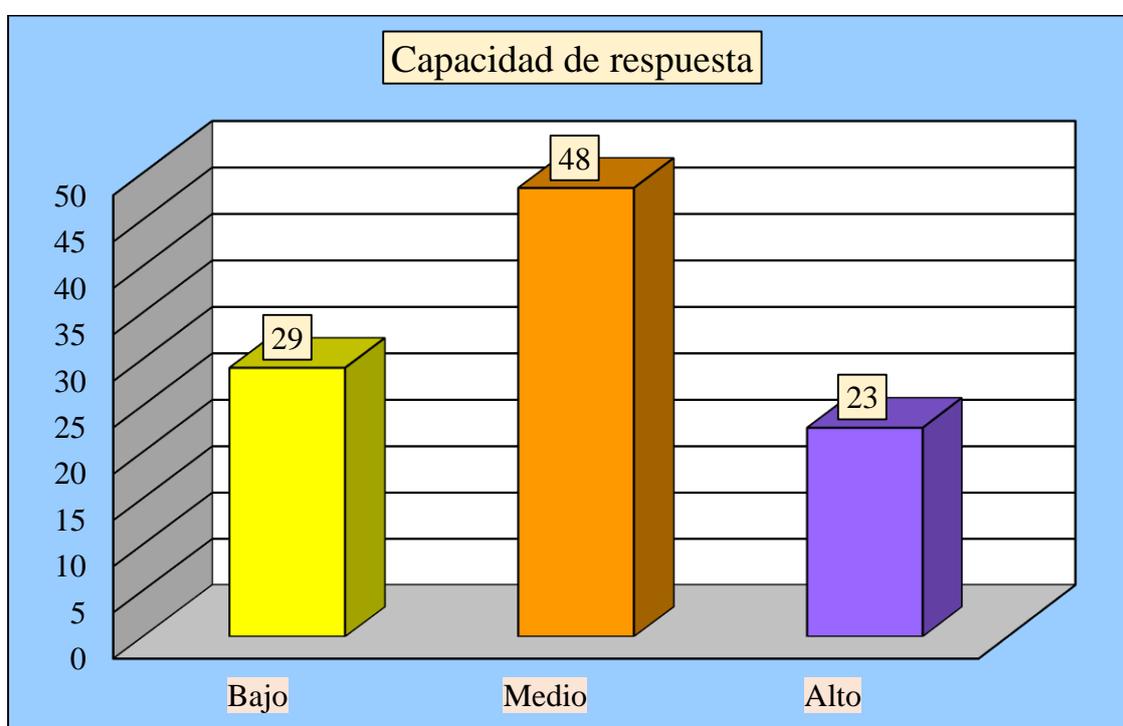


Figura 10. Representación gráfica de la Confiabilidad dividido en niveles.

Interpretación:

Los resultados obtenidos permiten evidenciar la presencia de la dimensión Capacidad de respuesta dividida por niveles, según los cuales, el 29% presenta un nivel bajo, seguido de 48% que ha alcanzado nivel medio y 23% que presenta nivel alto.

Tabla 11. Representación de la Empatía dividido en niveles.

Empatía				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	15	24%	24%	24%
Medio	37	60%	60%	84%
Alto	10	16%	16%	100%
Total	62	100%	100%	

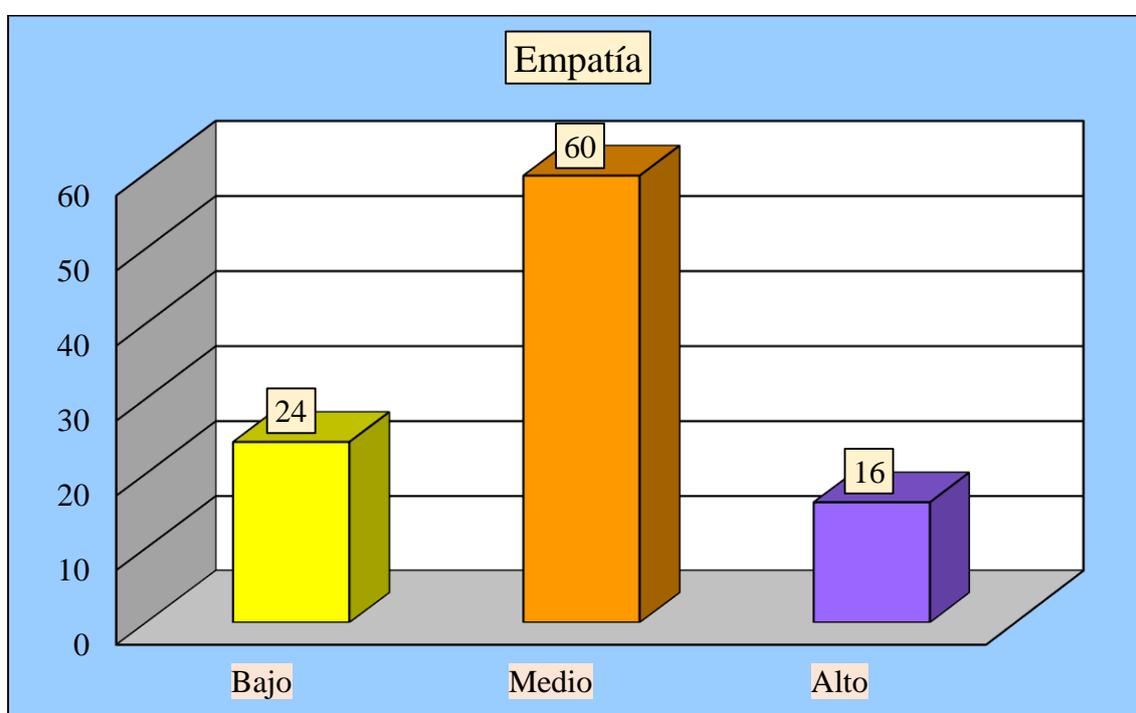


Figura 11. Representación gráfica de la Empatía dividido en niveles.

Interpretación:

Los resultados obtenidos permiten evidenciar la presencia de la dimensión Empatía dividida por niveles, según los cuales, el 24% presenta un nivel bajo, seguido de 60% que ha alcanzado nivel medio y 16% que presenta nivel alto.

4.1.1 Análisis bivariado.

Tabla 12. Representación de resultados relacionados del Liderazgo transformacional con la Calidad del servicio.

		Liderazgo transformacional*Calidad de servicio			Total
		Calidad de servicio			
		Bajo	Medio	Alto	
Liderazgo transformacional	Bajo	14	3	2	19
		23%	5%	3%	31%
	Medio	2	25	2	29
		3%	41%	3%	47%
	Alto	0	4	10	14
		0%	6%	16%	22%
Total		16	32	14	62
		26%	52%	22%	100%

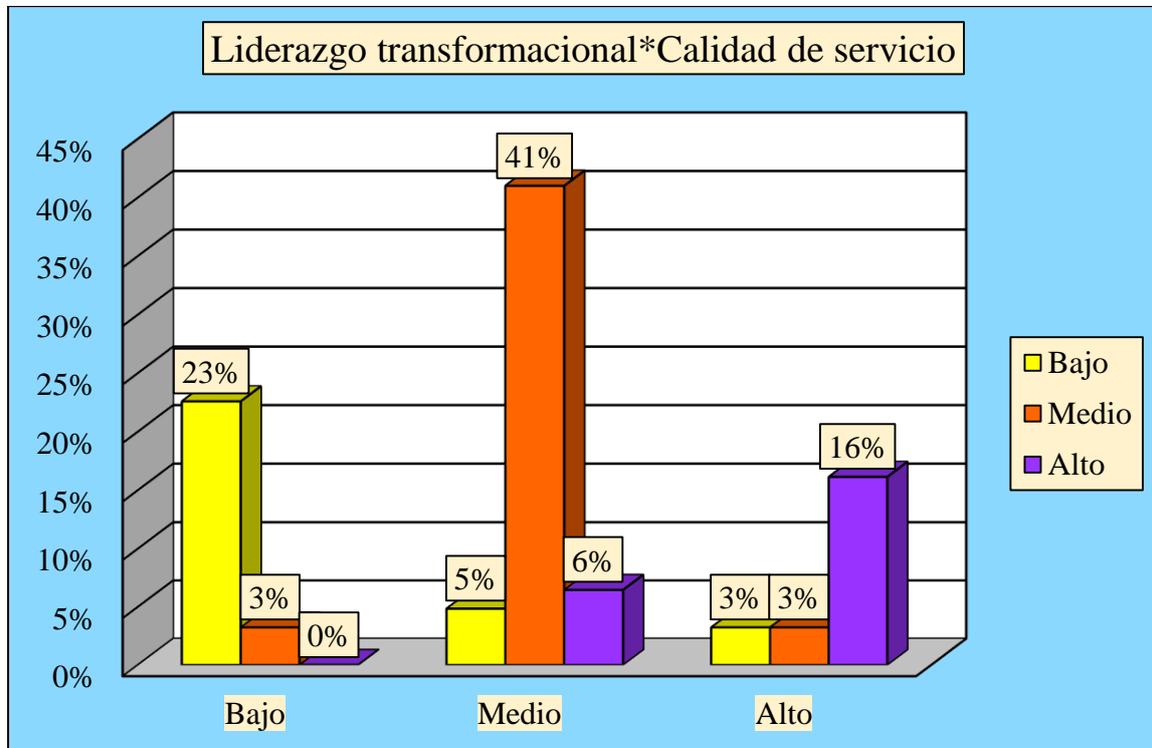


Figura 12. Representación gráfica de resultados relacionados del Liderazgo transformacional con la Calidad de atención.

Interpretación:

Los resultados obtenidos permiten evidenciar resultados compartidos, entre las variables de estudio, logrando el mayor valor 41% que corresponde cuando el liderazgo transformacional se encuentra en un nivel medio, la calidad del servicio también se encuentra en el nivel medio. Seguido del 23% que corresponde cuando el liderazgo transformacional se encuentra en un nivel bajo, la calidad del servicio también se encuentra en el nivel bajo.

Tabla 13. Representación de resultados relacionados de la Motivación inspiracional con la Calidad de atención.

		Motivación inspiracional*Calidad de atención			Total
		Calidad de servicio			
		Bajo	Medio	Alto	
Motivación inspiracional	Bajo	13	2	1	16
		21%	3%	2%	26%
	Medio	3	24	2	29
		5%	39%	3%	47%
	Alto	0	6	11	17
		0%	10%	17%	27%
Total		16	32	14	62
		26%	52%	22%	100%

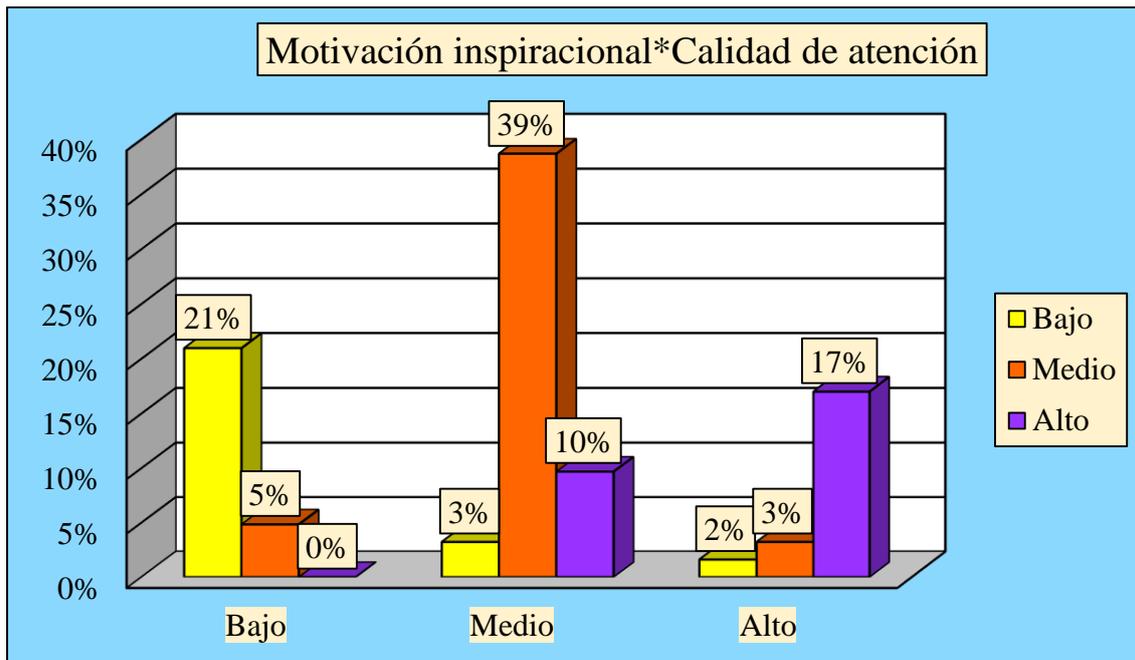


Figura 13. Representación gráfica de resultados relacionados de la Motivación inspiracional con la Calidad de atención.

Interpretación:

Los resultados obtenidos permiten evidenciar resultados compartidos, entre las variables de estudio, logrando el mayor valor 39% que corresponde cuando la motivación inspiracional se encuentra en un nivel medio, la calidad de atención también se encuentra en el nivel medio. Seguido del 21% que corresponde cuando la motivación inspiracional se encuentra en un nivel bajo, la calidad de atención también se encuentra en el nivel bajo.

Tabla 14. Representación de resultados relacionados de la Estimulación intelectual con la Calidad de atención.

		Calidad de atención			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Estimulación intelectual	Bajo	11	3	1	15
		18%	4%	2%	24%
	Medio	5	22	5	32
		8%	36%	8%	52%
	Alto	0	7	8	15
		0%	11%	13%	24%
Total		16	32	14	62
		26%	51%	23%	100%

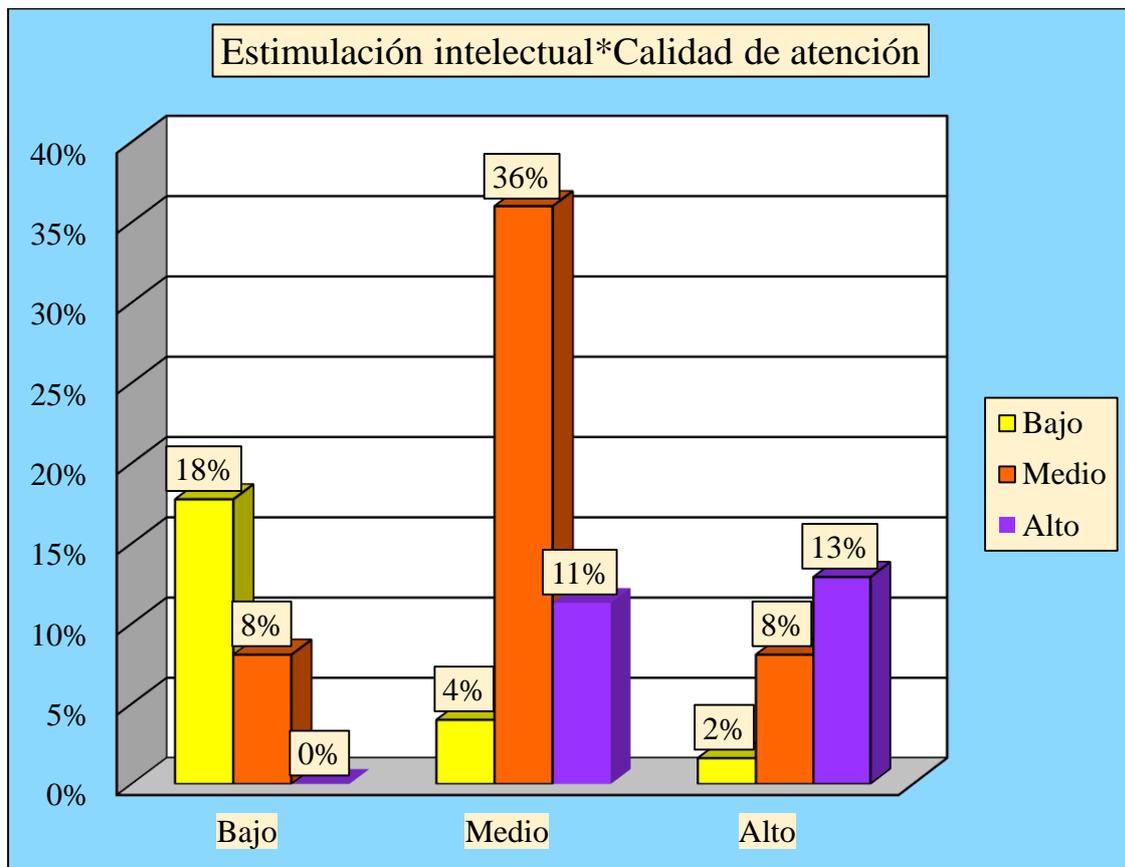


Figura 14. Representación gráfica de resultados relacionados de la Estimulación intelectual con la Calidad de atención.

Interpretación:

Los resultados obtenidos permiten evidenciar resultados compartidos, entre las variables de estudio, logrando el mayor valor 36% que corresponde cuando la estimulación intelectual encuentra en un nivel medio, la calidad de atención también se encuentra en el nivel medio. Seguido del 18% que corresponde cuando la estimulación intelectual se encuentra en un nivel bajo, la de atención también se encuentra en el nivel bajo.

Tabla 15. Representación de resultados relacionados de la Estimulación intelectual con la Calidad de atención.

		Influencia idealizada*Calidad de atención			
		Calidad de atención			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Influencia idealizada	Bajo	11	3	1	15
		17%	5%	2%	24%
	Medio	5	23	3	31
		8%	37%	5%	50%
	Alto	0	6	10	16
		0%	10%	16%	26%
Total		16	32	14	62
		25%	52%	23%	100%

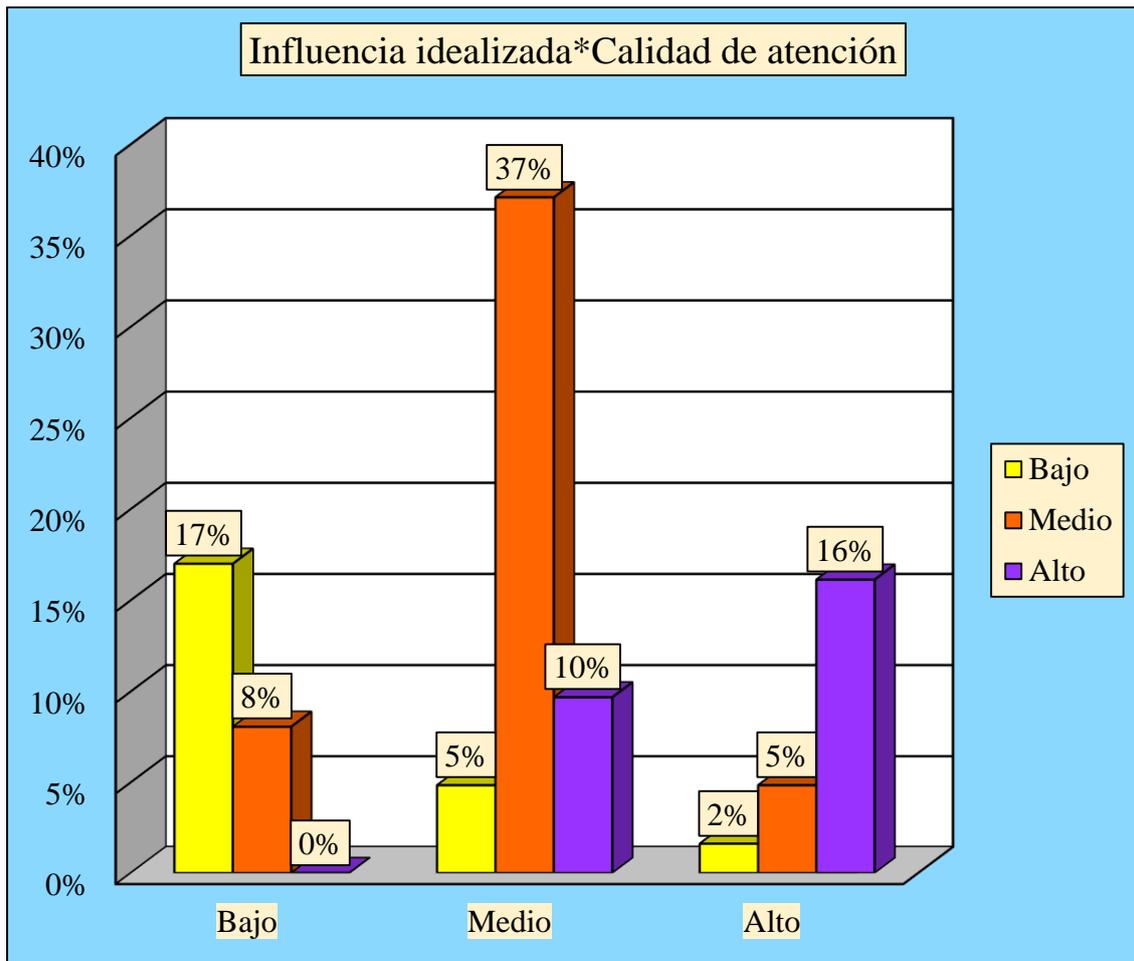


Figura 15. Representación gráfica de resultados relacionados de la Influencia idealizada con la Calidad de atención.

Interpretación:

Los resultados obtenidos permiten evidenciar resultados compartidos, entre las variables de estudio, logrando el mayor valor 37% que corresponde cuando la influencia idealizada encuentra en un nivel medio, la calidad de atención también se encuentra en el nivel medio. Seguido del 17% que corresponde cuando la influencia idealizada se encuentra en un nivel bajo, la calidad de atención también se encuentra en el nivel bajo.

Tabla 16. Representación de resultados relacionados de la Consideración individualizada con la calidad de atención.

		Calidad de atención			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Consideración individualizada	Bajo	11	6	1	18
		17%	10%	2%	29%
	Medio	5	26	2	33
		8%	42%	3%	53%
	Alto	0	0	11	11
		0%	0%	18%	18%
Total		16	32	14	62
		25%	52%	23%	100%

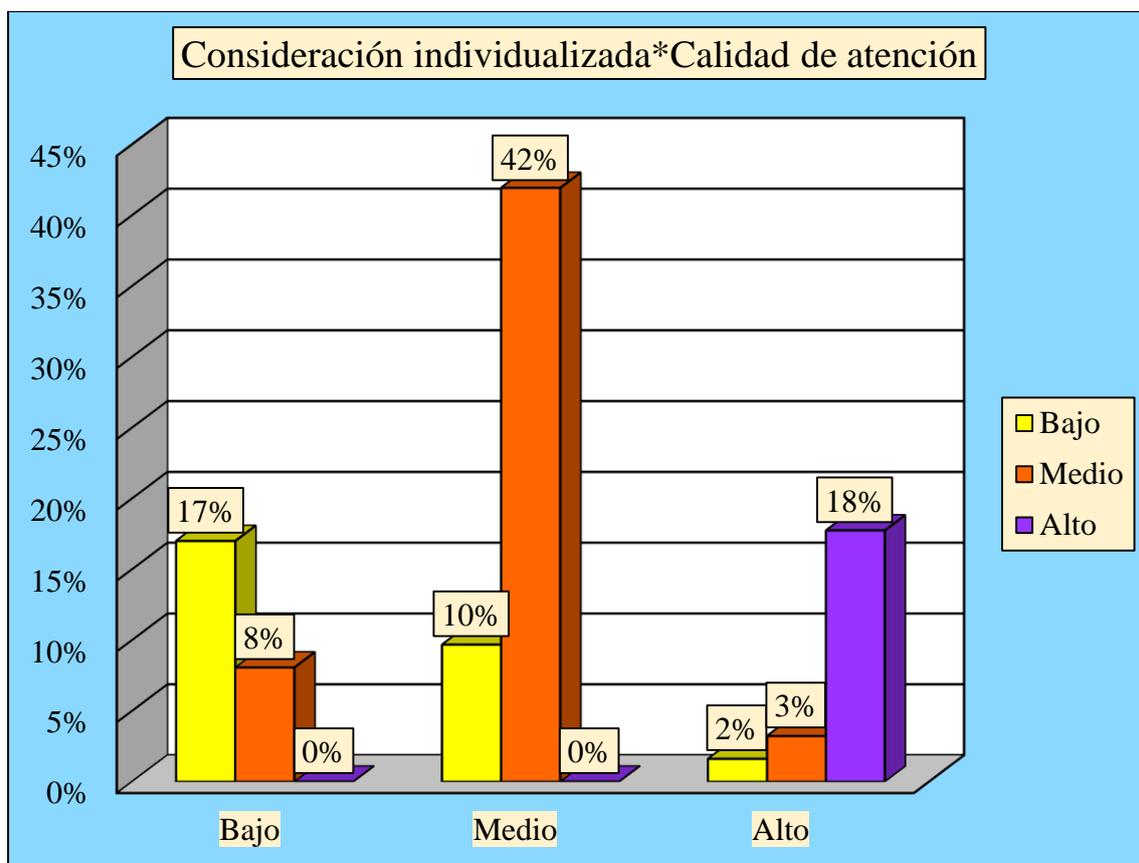


Figura 16. Representación gráfica de resultados relacionados de la Estimulación intelectual con la Calidad de atención.

Interpretación:

Los resultados obtenidos permiten evidenciar resultados compartidos, entre las variables de estudio, logrando el mayor valor 42% que corresponde cuando la consideración individualizada encuentra en un nivel medio, la calidad de atención también se encuentra en el nivel medio. Seguido del 17% que corresponde cuando la consideración individualizada se encuentra en un nivel bajo, la calidad de atención también se encuentra en el nivel bajo.

4.2 Contrastación de hipótesis.

Hipótesis estadística general.

Hi: Existe relación significativa del liderazgo transformacional con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° O9 Huaura-Huacho.

Ho: No existe relación significativa del liderazgo transformacional con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° O9 Huaura-Huacho.

Tabla 17. *Correlación entre Liderazgo transformacional y Calidad de atención.*

		Correlaciones	
		Liderazgo transformacional	Calidad de atención
Liderazgo transformacional	Correlación de Pearson	1	,699**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	62	62
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,699**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	62	62

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

Interpretación:

Al aplicar la Correlación de Pearson, se obtuvo el valor de significancia de 0,000, lo cual permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, existe relación significativa del liderazgo transformacional con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura-Huacho. La correlación alcanzada fue 0,699, lo que se deduce que la relación existente es positiva, directa y alta.

Hipótesis estadística específica 1.

Hi: Existe relación significativa de la motivación inspiracional con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho.

Ho: No existe relación significativa de la motivación inspiracional con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho.

Tabla 18. *Correlación entre Motivación inspiracional y Calidad de atención.*

		Correlaciones	
		Motivación inspiracional	Calidad de atención
Motivación inspiracional	Correlación de Pearson	1	,733**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	62	62
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,733**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	62	62

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

Interpretación:

Al aplicar la Correlación de Pearson, se obtuvo el valor de significancia de 0,000, lo cual permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, existe

relación significativa la motivación inspiracional con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura-Huacho. La correlación alcanzada fue 0,733, lo que se deduce que la relación existente es positiva, directa y alta.

Hipótesis estadística específica 2.

Hi: Existe relación significativa de la estimulación intelectual con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho.

Ho: No existe relación significativa de la estimulación intelectual con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho.

Tabla 19. *Correlación entre Estimulación intelectual y Calidad de atención.*

		Correlaciones	
		Estimulación intelectual	Calidad de atención
Estimulación intelectual	Correlación de Pearson	1	,601**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	62	62
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,601**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	62	62

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

Interpretación:

Al aplicar la Correlación de Pearson, se obtuvo el valor de significancia de 0,000, lo cual permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, existe relación significativa de la estimulación intelectual con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura-Huacho. La correlación alcanzada fue 0,601, lo que se deduce que la relación existente es positiva, directa y alta.

Hipótesis estadística específica 3.

Hi: Existe relación significativa de la influencia idealizada con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° O9 Huaura – Huacho.

Ho: No existe relación significativa de la influencia idealizada con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° O9 Huaura – Huacho.

Tabla 20. *Correlación entre Influencia idealizada y Calidad de atención.*

		Correlaciones	
		Influencia idealizada	Calidad de atención
Influencia idealizada	Correlación de Pearson	1	,658**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	62	62
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,658**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	62	62

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

Interpretación:

Al aplicar la Correlación de Pearson, se obtuvo el valor de significancia de 0,000, lo cual permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, existe relación significativa de la influencia idealizada con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° O9 Huaura-Huacho. La correlación alcanzada fue 0,658, lo que se deduce que la relación existente es positiva, directa y alta.

Hipótesis estadística específica 4.

Hi: Existe relación significativa de la consideración individualizada con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° O9 Huaura – Huacho.

Ho: No existe relación significativa de la consideración individualizada con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° O9 Huaura – Huacho.

Tabla 21. *Correlación entre Consideración individualizada y Calidad de atención.*

Correlaciones		Consideración individualizada	Calidad de atención
Consideración individualizada	Correlación de Pearson	1	,715**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	62	62
Calidad de atención	Correlación de Pearson	,715**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	62	62

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

Interpretación:

Al aplicar la Correlación de Pearson, se obtuvo el valor de significancia de 0,000, lo cual permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, existe relación significativa de la consideración individualizada con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° O9 Huaura-Huacho. La correlación alcanzada fue 0,715, lo que se deduce que la relación existente es positiva, directa y alta.

Capítulo V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados.

Los resultados obtenidos se asemejan a los de Contreras & Jiménez (2016) quien en un contexto educativo trabajaron la variable de liderazgo y encontraron que depende de un buen liderazgo el desarrollo del clima organizacional adecuado, que es lo que la institución requiere para mejorar aspectos deficientes que presentaba la institución y que no le permitió brindar un servicio con calidad, de la misma forma en la Ugel N° 09, se ha comprobado que el problema actual es la calidad del servicio y para mejorarlo más allá de dotar de una adecuada tecnología, se tiene que trabajar en la transformación de la institución, partiendo de tener un jefe o jefes que abracen su trabajo como un aspecto vital en su vida diaria, que les agrada realizar y sepan cómo transmitir esa misma pasión por el trabajo realizado a sus colaboradores.

A nivel nacional, Chávez (2018) trabajo en la propuesta de relacionar el liderazgo con la calidad del servicio, y se han llegado a conclusiones similares, pues, en primer lugar, este autor concluyó que para que la calidad del servicio mejore, se tiene que tomar en consideración el desarrollo de un adecuado liderazgo, pues depende de quien lo dirige el éxito de las organizaciones, ya que quien lo dirige debe ser el modelo a seguir y el ejemplo para los demás colaboradores. Si el liderazgo es bueno, entonces la influencia será adecuada.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Primera: Existe relación significativa del liderazgo transformacional con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura-Huacho, con un valor de significancia de 0,000, y con un grado de correlación positiva, directa y alta traducido en el valor 0,699.

Segunda: Existe relación significativa de la motivación inspiracional con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura-Huacho, con un valor de significancia de 0,000, y con un grado de correlación positiva, directa y alta traducido en el valor 0,733.

Tercera: Existe relación significativa de la estimulación intelectual con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura-Huacho, con un valor de significancia de 0,000, y con un grado de correlación positiva, directa y alta traducido en el valor 0,601.

Cuarta: Existe relación significativa de la influencia idealizada con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura-Huacho, con un valor de significancia de 0,000, y con un grado de correlación positiva, directa y alta traducido en el valor 0,658.

Quinta: Existe relación significativa de la consideración individualizada con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura-Huacho, con un valor de significancia de 0,000, y con un grado de correlación positiva, directa y alta traducido en el valor 0,715.

6.2 Recomendaciones

Primera: Desarrollar un plan de trabajo desde el área de personal para impulsar el desarrollo de las capacidades de las personas y que ejerzan un ideal liderazgo transformacional, con la finalidad de impulsar la calidad del servicio.

Segunda: Desarrollar talleres a través de los cuales expertos en motivación desarrollen este aspecto en los colaboradores con la finalidad que se sientan inspirados a realizar procesos de mejora en su trabajo.

Tercera: Realizar un ciclo de capacitaciones para que los colaboradores mejoren en el trabajo que tienen asignado dotándoles de nuevas herramientas y mejorando la calidad del servicio brindado.

Cuarta: Llevar a cabo actividades de socialización, culturales y recreativas, con la finalidad de desarrollar identidad de los colaboradores con la institución y se sientan parte de la misma, mejorando su rendimiento a través de la calidad que le impregnan al servicio que brindan.

Quinta: Mejorar la atención individualizada de los colaboradores para que se sientan que son importantes para la institución mejorando el área de recursos humanos a través de la cual se esté monitoreando a cada colaborador.

REFERENCIAS

Referencias documentales.

- Chavez, W. (2018). *El liderazgo con relación a la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad distrital de Los Olivos, año 2018*. Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales. Lima, Perú: UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19433/Chavez_BWL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Collantes, V. (2017). *Estilos de liderazgo y su influencia en la calidad de atención en el servicio de emergencia de salud huacho, 2017*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Escuela de Posgrado. Huacho, Perú: UNJFSC. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3148>
- Contreras, D., & Jiménez, L. (2016). *Liderazgo y clima organizacional en un colegio de Cundinamarca. Lineamientos básicos para su intervención*. Universidad del Rosario, Maestría en Dirección. Bogotá, Colombia: UROSARIO. Obtenido de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/11983/52982530-2016.pdf?sequence=9>
- Franklin, A. (2015). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de La Empresa Automotriz San Cristóbal – Huancayo 2015*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de Ciencias de la Administración. Huancayo: UNCP. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1269/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huillca, B. (2015). *Liderazgo transformacional y desempeño docente en la especialidad de ciencias histórico - sociales del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Unidad de Posgrado. Lima: UNMSM. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4616/Huillca_cb.pdf?sequence=1
- Rojas, E. (2017). *Liderazgo transformacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unánue - Lima, 2016*. Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado. Lima, Perú: UCV. Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7091/Rojas_GE.pdf?sequence=1

- Stogdill, R. (1948). Factores personales asociados al liderazgo: Una encuesta de la literatura. *Revista de Psicología*(25), 35-71.
- Terman, L. (1916). *La medida de la inteligencia*. Boston: Houghton Mifflin.
- Varela, H. (2010). *Liderazgo transaccional vs Liderazgo transformacional*. Obtenido de Blog informativo: <http://manuelgross.bligoo.com/content/view/785903/Tabla-comparativaLiderazgo-Transaccional-vs-Liderazgo-Transformacional.html>
- Vásquez, E. (2017). *Liderazgo transformacional y Calidad de Servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima, Perú: UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8517/Vasquez_RED.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yarlequé, J. (2018). *El liderazgo transformaciona y su relación con el desempeño docente en la Institución Educativa 20321 Santa Rosa Nivel Primaria del distrito de Huacho 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Escuela de Posgrado. Huacho,Perú: UNJFSC. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2586/YARLEQUE%20WONG%20JUANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Referencias bibliográficas.

- Avolio, B., & Bass, B. (2004). *Cuestionario Multifactor de Liderazgo*. New York: Mind Garden, INC.
- Bass, B. (1985). *Liderazgo y Expectativas de Rendimiento* . New York: The Free Press.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Certo, S. (2001). *Administración moderna*. Bogotá: Prentice Hall.
- Donabedian, A. (1984). *La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación*. México: La Prensa Médica Mexicana.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad*. Santa Fe: CENGAGE Learning.

- Fernandes, M. (2008). *Clima organizacional*. Porto Alegre, Brasil: Bookman Artmed.
- Fishman, D. (2010). *El liderazgo transformador II*. Lima: UPC.
- Halpin, A., & Winer, B. (1957). Un estudio factorial de las descripciones del comportamiento del líder. En Stodgill, & A. Coons, *Comportamiento del líder: Su descripción y medidas* (págs. 39-51). Columbus: Ohio State University, Bureau of Business Research.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (6ta. Edición ed.). México: McGraw Hill.
- Pitcher, P. (1997). *Diseño test de adjetivos de Pitcher*. Blinding: HRD.

Referencias hemerográficas.

- Camacho, H., & Sánchez, M. (2004). Enfoque epistemológico del liderazgo transformacional. (U. d. Zulia, Ed.) *Revista Omnia*, 10(2), 15. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/737/73710203/>
- Gómez, R. (2008). El liderazgo empresarial para la innovación tecnológica en las micro, pequeñas y medianas empresas. *Pensamiento y Gestión*(24), 157-194.
- Kotler, & Keller. (2012). *Dirección de marketing*. México: Pearson Educación.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). Un modelo conceptual de Calidad de Servicio y sus implicaciones para la investigación futura. *Journal of Marketing*(49), 41-50.

Referencias electrónicas.

- Amaya, M. (17 de junio de 2020). *Forbes*. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/liderazgo-transformador/>
- Boyatzis, R., Goleman, D., & McKee, A. (2000). *Instituto Europeo de Posgrado*. Obtenido de http://online.aliat.edu.mx/adistancia/Liderazgo/NuevasFalt/liderazgo_caracteristicas.pdf
- García, J. (14 de diciembre de 2018). *Gestión del Talento Humano*. Obtenido de <https://jgestiondeltalentohumano.wordpress.com/2018/12/14/coaching-y-mentoring-metodos-de-desarrollo-del-talento-humano-en-las-organizaciones/>

Lundberg, P., & Korndorffer, J. (2015). Uso de simuldores para mejorar sistemas.
Elsevier. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/sdfe/pdf/download/eid/1-s2.0-S0039610915000481/first-page-pdf>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Qué relación hay del liderazgo transformacional con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho?	Determinar la relación del liderazgo transformacional con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura-Huacho.	Existe relación significativa del liderazgo transformacional con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura-Huacho.	Variable 1: Liderazgo transformacional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivación inspiracional ▪ Estimulación intelectual ▪ Influencia idealizada ▪ Consideración individualizada 	<p>Diseño: No experimental, transversal, correlacional</p> <p>Población: 62 colaboradores administrativos nombrados de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho.</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Variable 2: Calidad de atención	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confiabilidad ▪ Seguridad ▪ Tangibilidad ▪ Capacidad de respuesta ▪ Empatía 	
¿Qué relación hay de la motivación inspiracional con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura-Huacho?	Determinar qué relación de la motivación inspiracional con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho.	Existe relación significativa de la motivación inspiracional con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho.			

¿Qué relación hay de la estimulación intelectual con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho	Determinar la relación de la estimulación intelectual con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho.	Existe relación significativa de la estimulación intelectual con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho.			
¿Qué relación hay de la influencia idealizada o carisma con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho?	Determinar relación de la influencia idealizada con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho.	Existe relación significativa de la influencia idealizada con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho.			
¿Qué relación hay de la consideración individualizada con la calidad de atención de los	Determinar qué relación de la consideración individualizada con la calidad de atención de	Existe relación significativa de la consideración individualizada con la			

colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho?	los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho.	calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N° 09 Huaura – Huacho.			
---	---	--	--	--	--

Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos



Cuestionario que mide el liderazgo transformacional

Estimado (a) colaborador:

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar la variable liderazgo transformacional, como parte de un trabajo de investigación. Por este motivo le solicito responda las preguntas según su apreciación. Marque con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente.

Tabla de calificaciones:

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

Ítems		5	4	3	2	1
Dimensión 1: Motivación inspiracional						
1	Mi jefe juzga y actúa de manera optimista a pesar de las dificultades.					
2	Mi jefe inmediato sabe dirigir al personal y nos hace trabajar en equipo.					
3	Las funciones de cada uno está bien delimitadas y son explicadas y recordadas por el jefe.					
4	Mi jefe es una persona desprendida que piensa en los intereses del grupo y evita los interés personales.					
Dimensión 2: Estimulación intelectual						
5	Mi jefe es una persona que innova en el trabajo y propone cosas nuevas.					
6	Mi jefe se anticipa a los futuros problemas y toma en cuenta a través de la prevención.					
7	Mi jefe logra cambios importantes y si tiene que hacer cambios los realiza.					

8	Es coherente con sus ideas y las explica para lograr la aceptación de la mayoría.					
9	Su forma de ser da confianza a tal punto de que sus trabajadores se comprometan a trabajar con él o ella.					
10	Toma en cuenta las prioridades que se puedan presentar en el trabajo.					
11	Tiene facilidad para comunicarse con los demás y relacionarse.					
12	Mi jefe es el primero que se capacita y da el ejemplo a los demás.					
13	Mi jefe es un buen planificador y logra las metas con apoyo de todos.					
Dimensión 3: Influencia idealizada						
14	Mi jefe respeta las opiniones de todos aun cuando fueran contrarias a las que él o ella defiende.					
15	Mi jefe inspira confianza y es amigo de todos.					
16	Mi jefe es respetuoso de los acuerdos a los que se llega en conjunto.					
17	Mi jefe se considera el principal responsable de las consecuencias de los actos y asume en todo contexto.					
Dimensión 4: Consideración individualizada						
18	Mi jefe orienta y enseña con paciencia a los trabajadores generando mayor capacidad.					
19	Mi jefe es paciente y amable en todo momento.					
20	Mi jefe se preocupa por absolver mis necesidades, me siento importante para la organización.					
21	El jefe se preocupa por otorgar espacios de mejora a través de capacitaciones a sus trabajadores.					

22	Mi jefe hace una buena rotación de personal y nos ubica en el adecuado según nuestras habilidades.					
23	Mi jefe se preocupa porque cada uno encontremos nuestras fortalezas y se trabaje en ellas.					
24	Mi jefe cumple con sus responsabilidades generando respeto por parte de quienes trabajan con él o ella.					



Cuestionario que mide la calidad de atención

Estimado (a) colaborador:

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar la variable calidad de atención, como parte de un trabajo de investigación. Por este motivo le solicito responda las preguntas según su apreciación. Marque con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente.

Tabla de calificaciones:

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

Ítems	5	4	3	2	1
Dimensión 1: Confiabilidad					
1	Cuando la UGEL se compromete a realizar alguna acción lo cumple.				
2	La UGEL soluciona los problemas que presentan los usuarios con eficacia.				
3	La UGEL realiza bien el servicio la primera vez.				
4	La UGEL concluye el servicio en el tiempo acordado.				
5	La UGEL cuida de tener la información en forma ordenada.				
Dimensión 2: Seguridad					
6	Los colaboradores de la UGEL orientan a los usuarios en forma correcta y les generan confianza en la institución.				
7	La UGEL da confianza a los usuarios y ellos acuden para que la institución les oriente.				
8	Uno de los principios que se cumple en la UGEL es el trato amable que se tiene con los usuarios.				
9	Los trabajadores de la UGEL conocen sus funciones y el desarrollo de su trabajo.				

Dimensión 3: Tangibilidad						
10	La UGEL atiende haciendo uso de equipos modernos que agilizan la atención.					
11	En el entorno físico y virtual, la UGEL se preocupa por brindar un buen servicio.					
12	Los trabajadores cuidan su apariencia personal en entornos físicos y virtuales					
13	Los elementos materiales y la documentación son atractivos y sencillos de entender.					
Dimensión 4: Capacidad de respuesta						
14	La UGEL responde de manera puntual respetando los plazos establecidos en su RI..					
15	Los trabajadores son eficientes y eficaces en el servicio brindado					
16	Los trabajadores están dispuestos a ofrecer ayuda a los usuarios.					
17	Los trabajadores tienen organizado el tiempo de trabajo para no dejar desatendido a ningún usuario.					
Dimensión 5: Empatía						
18	La UGEL individualiza la atención de los usuarios y por eso se ganan la aceptación de los mismos.					
19	La UGEL flexibiliza su atención según las necesidades de los usuarios.					
20	La UGEL se preocupa por los usuarios que requieren una atención especial y cuenta con personal para tal fin					
21	La UGEL muestra preocupación por atender a los usuarios y genera canales para tal fin.					
22	La UGEL conoce las necesidades de sus usuarios a través de sus diagnósticos.					