



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Liderazgo directivo y su relación con la calidad de
servicios al usuario en la “Universidad Nacional
Amazónica de Madre de Dios”, 2018**

TESIS PARA OBTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en gestión pública

AUTOR:

Br. Troy Cristian, Becerra Martínez

ASESOR:

Dr. Luis Alberto, Santos Álvarez

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de políticas públicas

PERÚ-2018

PÁGINA DEL JURADO

.....
Dra. Patricia del Pilar Moreno Torres
PRESIDENTE

.....
Dr. Néstor Antonio Gallegos Ramos
SECRETARIO

.....
Dr. Luis Alberto Santos Álvarez
VOCAL

DEDICATORIA

A mis amados hijos: Cristina, Moshé y Daníka por ser la fuente de mi motivación e inspiración para poder superarme y crecer cada día más, en el ánimo de lograr que la vida nos depare un futuro mejor.

A mis amados padres y hermanos quienes con sus palabras de aliento no me dejaron decaer y fueron mi soporte para que siguiera adelante y logre alcanzar mis metas e ideales.

A mis compañeros y amigos presentes y pasados, quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas y a todas las personas que estuvieron apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.

El autor

AGRADECIMIENTO

Gracias a mis hijos por ser principales promotores de mis sueños y desarrollo diario.

Gracias a todos los docentes, personal administrativo de la “Universidad Cesar Vallejo” por su atención y amabilidad en el tratinado camino hacia el logro de mi grado de maestría.

Gracias a mi asesora personal Dra. Claudia Elvira Huanca Arteaga, sin cuya colaboración este trabajo hubiera sido mucho más largo, complicado y menos enriquecedor. Gracias por su mente prodigiosa, buen criterio, capacidad de esfuerzo y empatía.

PRESENTACIÓN

Sr. Director de la Escuela de Pos Grado de la “Universidad Cesar Vallejo “

La Ley Universitaria N°30220, prevé una serie de requisitos relacionados a la investigación, en pre y pos grado, como el caso que nos ocupa, de manera que se efectúe en el país investigación contributiva al conocimiento y solución de los problemas de la realidad social. Uno de ellos es precisamente el relacionado a la gestión pública, que es en esencia el sector que dinamiza la administración pública nacional y que está plagado de problemas que en muchos casos son de fácil solución. Para colaborar con esta situación la maestría en gestión pública supone una posibilidad de preparar capital humano para optimizar la gestión de instituciones no solo publicas sino privadas basado en un enfoque moderno de cómo debe manejarse las instituciones. Por ello el presente estudio constituye un aporte de la realidad con el estricto animo de facilitar su conocimiento y como no su abordaje. El trabajo está realizado en seis capítulos de acuerdo al esquema oficial de la Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo. Se inicia en el Capítulo I denominado la introducción, que comprende una descripción de la realidad que da origen al problema de investigación, analizando para ello algunos trabajos previos y teorías que se han acuñado a lo largo del tiempo respecto al tema que nos ocupa, para luego dar paso a la formulación del problema, la justificación, hipótesis y los objetivos del estudio

En el Capítulo II se plantea la metodología a seguir en el trabajo de investigación, el diseño, variables, la operacionalización de las mismas, la definición de la población, muestra y los criterios de elección de las unidades muestrales, la técnica y los aspectos éticos.

En el Capítulo III se plantean los resultados del estudio en tablas e imágenes analizadas e interpretadas.

Seguidamente se plantean el Capítulo IV denominado discusión, donde se debaten los hallazgos, para pasar al Capítulo V que son las conclusiones y el capítulo VI denominado recomendaciones en base a los hallazgos del estudio. Finalizando el estudio con el capítulo VII Referencias bibliográficas y el Capítulo VIII o anexos del estudio.

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN JURADA	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1 Realidad Problemática	15
1.2 Trabajos previos.....	22
1.3 Teorías relacionadas al tema	25
1.4 Formulación del problema.....	32
1.4.1 Problema general	32
1.4.2 Problemas específicos.....	32
1.5 Justificación del estudio	33
1.6 Hipótesis	34
1.6.1 Hipótesis general	34
1.6.2 Hipótesis específicas	34
1.7 Objetivos	35
1.7.1 Objetivo general.....	35
1.7.2 Objetivo específico	35
II.MÉTODO.....	37
2.1 Diseño de investigación	37
2.2 Variables, operacionalización.....	37
2.2.1 Variables.....	37

2.2.2 Operacionalización de variables	37
2.3 Población y muestra.....	40
2.3.1 Población.....	40
2.3.2 Muestra.....	40
2.3.3 Muestreo	40
2.3.4 Criterios de selección	40
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y	41
confiabilidad	41
2.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.4.2 Validez y confiabilidad del instrumento	42
2.5 Métodos de análisis de datos	48
2.6 Aspectos éticos	48
III.RESULTADOS	49
IV.DISCUSIÓN.....	71
V. CONCLUSIONES.....	74
VI. RECOMENDACIONES	76
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
VIII. ANEXOS	81

INDICE DE TABLAS

N° 1	Escala de Alpha de Cronbach	41
N° 2	Alpha de Cronbach con interpretación de resultados	42
N° 3	Alpha de Cronbach si el elemento se ha suprimido	43
N° 4	Alpha de Cronbach si el elemento se ha suprimido	45
N° 5	Distribución de usuarios según dimensión de la variable liderazgo directivo en el Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018	48
N° 6	Distribución de usuarios según de la variable calidad de servicios en el Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018	50
N° 7	Distribución de usuarios según relaciones humanas y participación y calidad de servicio al usuario de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018	52
N° 8	Distribución de usuarios según competitividad y control y calidad de servicio al usuario de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018	54
N° 9	Distribución de usuarios según innovación y espíritu emprendedor y calidad de servicio al usuario de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018	56
N° 10	Distribución de usuarios según mantenimiento del orden y la racionalidad y calidad de servicio al usuario de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018	58
N° 11	Distribución de usuarios según liderazgo directivo y calidad de servicio al usuario de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018	60
N° 12	Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones de liderazgo directivo y la variable calidad de servicio	63
N° 13	Prueba de hipótesis: Rho de Spearman según el liderazgo directivo y la calidad de servicio	66
N° 14	Grado de fuerza de relación según el coeficiente de correlación: Rho de Spearman	67

INDICE DE FIGURAS

N° 1	Distribución de usuarios según dimensión de la variable liderazgo directivo en el Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018	48
N° 2	Distribución de usuarios según de la variable calidad de servicios en el Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018	50
N° 3	Distribución de usuarios según relaciones humanas y participación y calidad de servicio al usuario de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018	52
N° 4	Distribución de usuarios según competitividad y control y calidad de servicio al usuario de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018	54
N° 5	Distribución de usuarios según innovación y espíritu emprendedor y calidad de servicio al usuario de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018	56
N° 6	Distribución de usuarios según mantenimiento del orden y la racionalidad y calidad de servicio al usuario de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018	58
N° 7	Distribución de usuarios según liderazgo directivo y calidad de servicio al usuario de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018	60

RESUMEN

El estudio denominado “Liderazgo directivo y su relación con la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018”, se realizó con el objetivo de establecer la relación que existe entre el liderazgo directivo y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018, tuvo un diseño correlacional causal, realizado en una población de 85 personas, la muestra no probabilística por conveniencia quedó definida en 45 unidades de muestreo, siendo estas los bachilleres que realizan trámites para la obtención del título Profesional en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”.

Entre los hallazgos más importantes se tiene: el liderazgo directivo afecta de manera directa en la calidad de servicios en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,000237 ($p < 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.569$ que indica una fuerza positiva considerable. Así mismo existe relación directa y significativa entre las relaciones humanas y participativas y la calidad de servicios al usuario, según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,186 ($p > 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.222$ que indica una fuerza positiva débil. Un tercer hallazgo señala que relación directa y significativa entre la competitividad y control y la calidad de servicios al usuario según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,050 ($p \geq 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.325$ que indica una fuerza positiva media. De igual forma existe relación directa y significativa entre la innovación y espíritu emprendedor y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018, según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,015 ($p < 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.396$ que indica una fuerza positiva media. Finalmente existe relación directa y significativa entre el mantenimiento del orden y la racionalización y la calidad de servicios al usuario, según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,000 ($p < 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.624$ que indica una fuerza positiva considerable.

Palabras clave: calidad de servicio al usuario, liderazgo directivo, relaciones humanas y participativas, competitividad y control, innovación y espíritu emprendedor, mantenimiento del orden y racionalización.

ABSTRACT

The study called "Leadership and its relationship with the quality of user services at the "Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios", 2018", was conducted with the aim of establishing the degree of relationship that exists between managerial leadership and the quality of services to the user in the "Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios", 2018, had a causal correlational design, carried out in a population of 85 people, the non-probabilistic sample for convenience was defined in 45 sampling units, these being the bachelors who perform procedures to obtain the Professional degree in the "Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios".

Among the most important findings we have: directing leadership directly affects the quality of services at the "Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios", according to the nonparametric Rho test of Spearman, with a p value equal to 0.000237 ($p < 0.05$) and a correlation force of $Rho = 0.569$ indicating a considerable positive force. There is also a direct and significant relationship between human and participatory relationships and the quality of services to the user, according to the Spearman's nonparametric Rho test, with a p value equal to 0.186 ($p > 0.05$) and a correlation force of $Rho = 0.222$ indicating a weak positive force. A third finding points out that a direct and significant relationship between competitiveness and control and the quality of services to the user according to the nonparametric Rho test of Spearman, with a p value equal to 0.050 ($p \geq 0.05$) and a correlation force of $Rho = 0.325$ indicating an average positive force. Similarly, there is a direct and significant relationship between innovation and entrepreneurial spirit and the quality of user services at the "Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios", 2018, according to the nonparametric Rho test of Spearman, with a p value equal to 0.015 ($p < 0.05$) and a correlation force of $Rho = 0.396$ indicating an average positive force. Finally, there is a direct and significant relationship between the maintenance of order and rationalization and the quality of services to the user, according to the nonparametric Rho test of Spearman, with a p value equal to 0.000 ($p < 0.05$) and a correlation force of $Rho = 0.624$ indicating a considerable positive force.

Keywords: quality of service to the user, managerial leadership, human and participatory relations, competitiveness and control, innovation and entrepreneurial spirit, maintenance of order and rationalization.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

El liderazgo es la posibilidad que tiene una persona común y corriente de convertirse en referente de un grupo. No todas las personas son capaces de ejercer liderazgo, unas las desarrollan, otros nacen con algunas características y los más connotados líderes tienen ambas vertientes en el desarrollo de su liderazgo. Un líder va mostrando los rasgos de su liderazgo conforme se compenetra con su equipo de trabajo, cuando muestra su capacidad y seguridad en sus actos, cuando convence a las personas que hay más cosas por lograr y cuando logra la confianza de cada uno de sus seguidores.

Todas las instituciones y los espacios donde convergen dos o más personas necesitan un líder, una persona que oriente su destino, inspire sus masas, aliente el esfuerzo y seduzca hacia un objetivo. Estudios realizados sobre el tema de liderazgo señalan sus características más relevantes, haciendo énfasis que los líderes deben emplear más de una forma de motivar a sus seguidores.

En las instituciones públicas los ejercicios de liderazgo se dejan para dirigentes sindicales y similares, las personas que ejercen cargos directivos, no necesariamente tienen estos rasgos. El liderazgo sin embargo es una característica que puede ser ejercida por todas las personas, pues si bien muchos tienen rasgos innatos, muchos otros trabajan sobre sus características para mejorarlas constantemente.

En este entender las personas pueden asumir paulatinamente características de un líder, en base a un trabajo personal sostenido que sería favorable que desarrollaran las personas que ejercen algún cargo directivo.

No todas las personas tienen la capacidad de influenciar a otras, pero se

reconoce que “el liderazgo es influencia, eso es todo, nada más y nada menos” (Maxwell, 1993). Muchos requisitos se han descrito respecto al líder. En primer término un líder muestra el camino y la meta, es lo que señala Luer cuando indica que “define [la] dirección y mantiene el rumbo”. (Luer, 2014). Visualiza la meta y la forma de llegar a ella y persuade a las personas para no modificar su marcha hacia el objetivo trazado, un verdadero líder convence a las personas y las hace creer en su destino por el cual trabajaran de manera denodada y sostenida.

Otra característica del líder es que “centra su motivación en el por qué” (Luer, 2014), es decir aquellas motivaciones que han despertado interés hacia el objeto deseado. El por qué es simplemente la explicación que permite justificar los deseos de un colectivo. Permite hacer conciencia de las acciones y modos para la consecución de un objetivo.

Además “el líder conoce y utiliza sus fuerzas y habilidades” (Luer, 2014). Es decir ha efectuado un análisis intrapersonal que le ha permitido conocerse a sí mismo en cuanto a sus capacidades y limitaciones, usos y costumbres, fortalezas y debilidades; es decir conoce su potencialidad a la hora de dirigir un equipo. Esta capacidad le permite posibilidades de interacción empleando únicamente los rasgos positivos mismos que son empleados de manera consiente.

Un buen líder tiene entre sus características la “disposición para aprender” (Luer, 2014), su proceso de introspección le ha permitido conocerse tan profundamente que está en la posibilidad de asumir su necesidad de aprendizaje. En una sociedad cambiante, globalizada en la cual abundan los cambios un verdadero líder debe estar en permanente proceso de aprendizaje. Esta capacidad le facilita asumir que necesita permanentemente actualizarse, puesto que para dirigir a un equipo hay que saber necesariamente más que sus integrantes.

Finalmente, una característica esencial del líder es su amplia capacidad de tolerancia y resistencia a la frustración, dicho de otra manera “no teme

a los errores” (Luer, 2014). Un líder temeroso ante los efectos de sus acciones, estaría permanentemente en la encrucijada de decidir qué hacer y ante la cohibición por los efectos, pero un líder, aunque tenga reveses tomará los riesgos como oportunidades, pero también medirá sus posibilidades antes de la toma de la decisión, basado en su experiencia en los factores contributivos, los antecedentes, etc.

Las personas comunes y corrientes no hacen las cosas por miedo a los efectos en especial si existe la posibilidad de un error o falla, sin embargo, el líder no ve el “vaso medio vacío sino el vaso medio lleno” es decir la otra posibilidad. De esta manera no existe temor a la equivocación si no que lo moviliza la posibilidad de lograr lo que ha planificado en especial por que ha desarrollado todos los mecanismos para que logre el objetivo propuesto.

Dentro de la visión planteada por el líder, se conceptualiza como la clave del éxito a la capacidad de encaminar a sus seguidores para lograr la meta (Maxwell, 1993). En esta tarea el liderazgo se entiende como el arte de persuadir a la personas a una tarea de forma voluntaria para lo cual es necesaria la motivación que facilite que consagren sus esfuerzos y metas comunes al objetivo trazado. De esta forma el liderazgo no se puede atribuir a una persona, ya que es más bien el resultado de la interacción entre sus miembros (Gestion.Org, s.f)

La influencia se conceptualiza como una actitud, a la vez una herramienta para hacer que los equipos de trabajo comprendan las actitudes de un líder, dentro de un equipo de trabajo. (Psychocriss, 2012). Las actitudes a su vez son formas de comportamiento que se moldean en el tiempo y que son visibles a los ojos críticos.

La tarea principal de la persona que ejerce el liderazgo es fomentar permanentemente condiciones para que cada integrante de su equipo contribuya según sus talentos (Andrésraya.com, 2018), para lo cual el líder debe conocer de manera más o menos profunda a cada uno de sus

seguidores. Esta tarea es igualmente compleja ya que consiste en conocer las características de cada uno de los integrantes de su equipo de trabajo, asignándole tareas en función a este diagnóstico. El conocimiento de la persona debe llegar a un punto, en el cual se conozcan sus capacidades, sus limitaciones y todos aquellos rasgos de ventaja o desventaja. Así se le asignará una tarea o función en la cual podrá desplegar su mayor talento, por lo tanto se sentirá satisfecho de los logros dentro del equipo.

No todas las personas que se consideran líderes tiene la misma forma de comportarse de hecho algunos líderes más parecen caudillos. En la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, es importante destacar que para que una institución como la Universidad funcione de modo adecuado, sería preciso contar con personas que ejerzan liderazgo directivo, pues la realidad es que se han creado una serie de espacios donde la realización de acciones rutinarias como trámites documentarios, por ejemplo, toman más tiempo del necesario, donde prima la desinformación, el vencimiento de plazos, el maltrato verbal, donde el personal trabaja desmotivado y donde la figura del líder o de la persona que ejerce la responsabilidad de dirigir al grupo, se halla ausente.

De esta manera trámites como la obtención de un grado o título superan en exceso los plazos previstos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), documento oficial que señala plazos máximos que nunca se cumplen, así como tampoco se cumplen los requisitos. Si bien operativamente esta dependencia depende de las decanaturas, existe discordancia en el tiempo en el cual se cumplen con los requisitos, tales como obtención de certificados, revisión del expediente de grados y títulos, revisión de proyecto de tesis, etc. Esta situación se agrava cuando no se realiza las revisiones correspondientes de los borradores de tesis y su dictamen favorable se aprueba por cumplimiento de plazos y no así por revisión de jurados.

El descontento entre las personas que efectúan trámites para lograr un bachillerato o título profesional se ven reflejadas objetivamente en trámites

que superan al año de gestiones. Evidenciando la escasa participación y aplicación del liderazgo directivo, pues pese a las quejas formuladas ante las personas que ejercen la dirección o jefatura, resulta que nunca tienen una solución, trabajando más bien en un ambiente permisivo hacia los trabajadores en desmedro de los usuarios, que en este caso con los estudiantes o bachilleres.

Por otra parte “la calidad del servicio puede definirse como el resultado de la evaluación de cumplimiento que realiza el consumidor” (Melara, 2018), en el caso de la UNAMAD, el análisis que efectúa el estudiante o bachiller interesado en terminar de tramitar su bachillerato o título, es en ocasiones un juicio lapidario, producto de la mala impresión que causan los trabajadores en los usuarios.

Respecto a la calidad de servicios debemos entender que es brindar una mejor atención a los usuarios (PCM, 2015). Ahora bien, los usuarios miden su experiencia en función a las vivencias, devenida de anteriores gestiones, de una vida estudiantil en la que han requerido el servicio con anterioridad y que la experiencia difícilmente se llamaría deseable.

“En el Perú hay empresas que toman en cuenta como factor principal la calidad de servicio, y como resultado se observa muy buenas expectativas de los clientes hacia el producto o servicio que consumen, mientras que en otras empresas no existe la concepción de calidad y satisfacción del cliente” (Ñahuirima Tica, 2015).

El concepto de fiabilidad no dista de las condiciones del sistema, es decir que sean ciertas, un servicio de calidad debe reunir características que la distinguen de los demás, por ejemplo, al tratarse de una universidad, debería cumplirse lo previsto en su TUPA, puesto que esta es una norma que ha sido impuesta en la institución, por lo tanto, en perspectiva es como una ley interna, sin embargo, el incumplimiento de plazos es un asunto general, es decir que incumplen todas las áreas.

Por lo tanto, no reviste ningún criterio de fiabilidad o confianza el tener una norma, sobre la que no hay respeto. Las motivaciones para este comportamiento son variadas, iniciando en justificaciones respecto a la carga de trabajo, que en la práctica no llegan a ser sino excusas respecto a un trabajo sin atisbo de respeto hacia el usuario.

La fiabilidad, denominada también confianza es la esperanza firme o seguridad que tiene alguien respecto a otro individuo o ante alguna realidad o situación. La fiabilidad, también está relacionada a una presunción respecto a sí mismo a un estado de ánimo para obrar. (Pérez Porto & Merino, 2009)

De manera similar, el concepto también se emplea al referirse a la autorización de una entidad gubernamental, otorgándole facultades para que pueda acometer unas tareas pre establecidas. (Pérez Porto & Merino, 2009).

Para las entidades trabajar en base a criterios de fiabilidad o confianza es esencial, puesto que muchas acciones solo se hacen posibles cuando hay un ánimo de poder delegar alguna acción. Así lo menciona Meason, cuando señala que:

“Un equipo de trabajo exitoso se encuentra construido sobre una base de confianza. Cada miembro del equipo debe establecer la confianza, cultivándola a través de sus acciones, sus palabras y su trabajo para mantenerla. Cada miembro también necesita ser capaz de confiar en los miembros de su equipo para hacer un compromiso con ellos y sus objetivos, trabajar competentemente con esos objetivos en mente y comunicarse constantemente sobre los problemas que afectan al equipo”. (Measom, 2018)

Parte esencial de la fiabilidad es la comunicación constante y significativa que es necesaria dentro de una relación al interior del equipo, así como una verdadera colaboración, que no produce si no se tiene un sentido de confianza, una vinculación entre los integrantes de un equipo. Esta situación es plausible cuando se aprecia en la universidad que entre los integrantes de las áreas una situación de apoyo mutuo entre los que están asignados al servicio hacia los que atienden a los graduados o egresados, por ejemplo.

Finalmente, para garantizar que exista un correcto desempeño en el área laboral en cualquier área de desempeño, se requiere que exista un clima de confianza. Del mismo modo es fundamental que la persona que ejerce el liderazgo obtenga crédito entre los que se consideran sus colaboradores para fomentar la cohesión. (Gestion, 2013)

La calidad del servicio entre los usuarios solo puede ser reforzada cuando se recibe la atención esperada, es decir cuando lo que espera el cliente cubre con sus especificaciones, aun cuando cada persona tiene niveles distintos de percepción de distintas cosas, incluidas aquellas que parecen usuales, como por ejemplo un trámite documentario o la obtención de un requisito.

En la universidad las percepciones de los estudiantes, no necesariamente son buenas, muchos se mortifican por la dilación en los trámites, porque los expedientes los tienen que movilizar los propios interesados, porque se efectúan en periodos prolongados. Las quejas son variadas, sin embargo, no hay ninguna queja por escrito por el temor a las represalias, lo cual genera una serie de disconformidades que quedan entre los usuarios.

Al analizar la realidad problemática de la gestión en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios se halla que existen grandes problemas respecto a este tema, que merecen un abordaje bajo una metodología para analizar sus orígenes, pues sus efectos son conocidos

como la demora, la falta de eficiencia del personal, la pérdida de documentos, las dilaciones innecesarias, el incumplimiento de plazos, etc., que terminan demorando la gestión institucional.

1.2 Trabajos previos

Canales y Jara (2015) realizaron una investigación en Lima el año 2015, titula "Liderazgo directivo y desempeño docente en las instituciones educativas de la Red N° 16 de Villa el Salvador UGEL N°01-SJM 2014", este estudio se realizó con el objetivo de "establecer la relación entre el liderazgo directivo y el desempeño de los docentes de la Red N° 16 de Villa el Salvador UGEL 01S.J.M. 2014". La investigación fue básica, de tipo descriptivo – correlacional, con diseño no experimental. En la investigación, se encontró la existencia de una correlación moderada entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por tanto, se acepta que el liderazgo del director se llega a relacionar significativamente con el desempeño que evidencian los docentes estudiados (Canales Casas & Jara Escalante, 2015).

Monroy (2013), realizó el estudio en Lima sobre "liderazgo directivo como elemento estratégico en la efectividad del desempeño docente". La investigación tuvo como objetivo analizar el liderazgo directivo desde el punto de vista de un elemento estratégico la hora de medir la efectividad del desempeño docente. De acuerdo a los investigadores el éxito organizacional, no se logra sin la contribución de la excelencia individual, y en especial si se habla de puestos gerenciales, que demandan mucho más que mera competencia técnica. Así se afirma que se requiere de destreza social, esta es el liderazgo, misma que capacita para movilizar grupos de personas y alcanzar importantes objetivos a pesar de los múltiples obstáculos. El instrumento para recabar información fue una encuesta tipo cuestionario, compuesta por 24 ítems de respuestas cerradas, tipo escala de estimación y con 4 opciones posibles (policotómicas). Esto proporcionó los elementos que dieron respuestas a las directrices que guiaron este estudio, que permitió describir el proceso de gerencia, el desempeño de las

funciones del gerente educativo, así como el desempeño docente, que conforman la muestra (Monroy, 2013).

En Lima, Reyes (2012), realizó el estudio “Liderazgo directivo y desempeño docente en el nivel secundario de una Institución Educativa de Ventanilla – Callao”, misma que tiene como propósito principal el determinar la relación existente entre estilos de liderazgo directivo y la forma del desempeño docente. Se emplearon como instrumentos la encuesta sobre liderazgo directivo, así como la ficha de evaluación del desempeño docente que fueron aplicados a 40 profesores, no se establecieron criterios de exclusión. Entre los hallazgos más destacables relacionados al liderazgo directivo se tiene que la percepción del liderazgo ejercido por el director de la institución es sólo un aspecto más. Encontró que el liderazgo autoritario coercitivo presentó un mayor promedio con relación a otros estilos; seguido del liderazgo consultivo. El liderazgo coercitivo se presenta usualmente con una frecuencia de 75% de casos, en contraposición el liderazgo benevolente se presenta en 70% de modo ocasional (Reyes Flores, 2012).

Uniendo los conceptos de gestión y liderazgo directivo, Sorados (2010) desarrolló la tesis “influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa”, describe y explica la relación entre las variables, habiendo encarado el estudio como una investigación de tipo básica de diseño no experimental, descriptivo- correlacional. Al realizar la correlación se obtuvo que el Valor $p = 0.00 < 0.05$, lo que permite afirmar con un 95% de probabilidad que el liderazgo ejercido por los directores se relaciona con la calidad de Gestión educativa de las entidades estudiadas. La correlación en conjunto fue de 0.949, de ellas la dimensión que ha imprimido mayor influencia en la Calidad de la Gestión Educativa, es la denominada Pedagógica (0.619), con una correlación parcial de 0.937 y la institucional ($p = 0.041$), con una correlación parcial de 0.461 (Sorados Palacios, 2010).

Changanaquí-Saldaña, Huapaya-Ortiz (2017); en el estudio “Estilos de liderazgo directivo y la calidad de gestión educativa desde la percepción docente de cuatro instituciones educativas públicas”. Lima 2017.

La investigación efectuada tuvo como objetivo general establecer la relación que se da entre los tipos de liderazgo directivo y el nivel de calidad de gestión educativa, para ello se planteó un diseño no experimental, correlacional y transversal. Los resultados evidenciaron que existe relación entre la calidad de gestión educativa y tipos de liderazgo directivo ($p=0.00$). Predomina el liderazgo Transformacional en un 59.77% y sobre la calidad esta es de nivel aceptable en 47.7%. Se practica el estilo Correctivo/evitador que se relaciona positivamente con las dimensiones de la calidad de gestión educativa ($p=0.00$). Finalmente Se concluye que los profesores consideran que el tipo de liderazgo predominante es el Transformacional, aun cuando se percibe una mayor relación entre un líder correctivo/evitador y la calidad de gestión (Changanaquí Saldaña & Huapaya Ortiz, 2017).

En Madre de Dios, como parte de su tesis de titulación en educación, las bachilleres Macahuachi y Gonzales(2017), quienes realizaron el estudio titulado: “Liderazgo directivo y desempeño docente en la Institución Educativa Inicial Nuestra Señora de la Esperanza del distrito de Tambopata Puerto Maldonado – 2016”, donde se pudo determinar de un lado que existe una relación directa y significativa entre la percepción del liderazgo directivo y el desempeño docente en la Institución Educativa Inicial Nuestra Señora de la Esperanza de Puerto Maldonado – 2016. Existe una correlación directa entre el liderazgo del director y el desempeño docente, con un R cuadrado de 0,298 que indica que 29,8% de los cambios observados respecto a la variable desempeño docente es explicado por la variación del liderazgo del director. Del mismo modo existe una relación directa y significativa entre liderazgo autoritario y coercitivo presentado por el director y el desempeño de los docentes ya que “el 4% de los entrevistados manifiestan que el liderazgo autoritario coercitivo que presenta el director tiene una categoría regular, así mismo el 64% de docentes manifiestan que el liderazgo autoritario coercitivo está en la categoría regular, 24% que está en la categoría bueno y 8% en la categoría muy bueno. Existe una relación directa y significativa entre el liderazgo

autoritario y benevolente del director y el desempeño docente en la Institución Educativa Inicial Nuestra Señora de la Esperanza de Puerto Maldonado. Se observa que el 12% de los docentes manifiestan que el liderazgo autoritario benevolente del director está en la categoría pésimo, el 40% de los docentes manifiestan que el liderazgo autoritario benevolente del director está en la categoría regular y 48% de los docentes manifiestan que el liderazgo autoritario benevolente del director está en la categoría bueno. Existe una relación directa y significativa entre el liderazgo consultivo Liderazgo participativo del director y el desempeño docente en la Institución Educativa Inicial Nuestra Señora de la Esperanza de Puerto Maldonado. De igual forma se observa el 52% de los docentes manifiestan que el liderazgo participativo del director está en la categoría regular, el 36% de los docentes manifiestan que el liderazgo participativo del director está en la categoría bueno y 12% de los docentes manifiestan que el liderazgo participativo del director está en la categoría muy bueno” (Macahuachi Guerra & Gonzales Quezada, 2017).

1.3 Teorías relacionadas al tema

Liderazgo directivo

El liderazgo directivo es aquel liderazgo que de modo ideal recae en la persona que ha sido designada para dirigir un grupo, contrariamente al liderazgo que tiene como esencia que el líder se forja al interior de un grupo o comunidad y en el cual una persona destaca por sus características personales y su capacidad de ejercer influencia positiva en un grupo de individuos. Profundizando en la definición: el liderazgo directivo tiene como característica que se ejerza el liderazgo en una institución a partir de la premisa que quien lo ejerce se encuentra designado en un cargo estratégico.

Esto supone que un líder con toda solvencia puede asumir un cargo directivo, porque reúne las características personales para hacerlo, sin embargo, cuando la situación no corresponde sino a que una persona que

no tiene cualidades de liderazgo ejerce el cargo directivo, se corre el riesgo de que no se logren las metas trazadas.

Sobre este tema Olamendi señala que las personas ya no desean tener jefes, sino líderes que dirijan un equipo, ya que esto supone volverlo más competitivo. Así mismo un líder puede analizar que un equipo no es eficiente solo por la habilidad de sus integrantes sino sobre todo porque se asume un sentimiento de entrega completa, es decir de trabajar con el máximo de sus capacidades de modo consiente. Este comportamiento no surge al azar, sino que debe ser instado por la persona que es reconocida como el líder. Esto supone que el líder conoce el camino, que lo ha transitado previamente, o que los riesgos que asumen se hallan con amplias posibilidades de un éxito (Olamendi, 2012).

Estos conceptos llevan a suponer que efectivamente los tiempos han cambiado y que para que una organización sea eficiente y competitiva, requiere que sean los líderes los que dirijan las mismas. Por ello es necesario que las personas que ejercen cargos que permitan designaciones analicen entre su capital humano y reconozcan el talento entre ellos, de manera que se les encarguen las posiciones estratégicas a aquellos que tienen el perfil de liderazgo necesario.

El liderazgo directivo es el ideal del liderazgo que se requiere a nivel institucional y que no siempre se logra, puesto que las personas que ejercen cargos directivos no necesariamente se desenvuelven- en opinión de los trabajadores- como un líder nato y es que por lo general son directivos impuestos por la autoridad o por quien ejerce cargo de autoridad sin tomar en cuenta si logran ascendencia entre las personas en especial en realidades como la peruana donde la asignación de responsabilidades dista mucho de la preparación de las mismas y se basa en criterios subjetivos como la designación y/o el pago político.

Casi todas las instituciones públicas manejan este criterio de designación o contratación de personal como una forma de pago político, aun para los

cargos estratégicos o de alta jerarquía generando en las instituciones deficiente manejo, decisiones poco técnicas y una gestión deficiente.

Al margen de estas designaciones que distan de la capacidad personal, esta que no representan ni un ápice de liderazgo para sus equipos. Pero la otra cara de la moneda esta dada por el personal que en teoría conforma su equipo de trabajo, el que está conformado por trabajadores nombrados y contratados que conocer aspectos operativos y que trabajan en un afán de burla del designado, tratando de crear espacios para ponerlo en evidencia por su poco manejo técnico.

Dicho de otra forma, lo que busca el liderazgo directivo es que el líder sea a su vez un directivo eficiente, en esencia que (...) el [directivo] desempeñe, de manera simultánea, el papel de un líder (Bolívar, 2011). Esta es una situación ideal, algo complicada de lograr, en particular en una realidad donde las personas tienden a nominar a los directivos por criterios distintos a los relativos a la meritocracia.

Constituye entonces un concepto emergente hablar del tema de liderazgo directivo (Cox, 2003), que sin embargo, es un nuevo enfoque que debe propugnarse en las instituciones pues permitiría que estas mejoren considerablemente, pues es mejor trabajar y lograr un trabajo articulado en aquellos que admiran a su líder (director).

Así pues, este concepto y esta conceptualización sirve para profundizar (...) buenos resultados, sea para evitar o revertir los mediocres o bien para crear efectos de largo plazo al interior de la organización, el liderazgo directivo emerge con una enorme potencialidad, siendo un factor que, a diferencia de muchos otros (Ministerio de Educación de la Nación, 2000). También se reconoce este concepto por su fuerte incidencia en la calidad.

Entonces “el liderazgo directivo debe considerar claramente esta arista: no bastan las razones técnicas o profesionales ni menos la invocación de la autoridad formal para movilizar a los actores educativos, sino que estos deben sentirse al servicio de causas mayores que les otorguen sentido a su

quehacer cotidiano” (Fullan, 2001). Para poder ejecutar este nuevo modelo, es preciso tomar en cuenta que el “desarrollo del liderazgo directivo es concebido como un continuo, es claro que el momento inicial es particularmente complejo y requiere de programas de inducción” (Weinstein, 2015).

Liderazgo

Plantea Yarce respecto a la definición de liderazgo que: “El liderazgo es la capacidad de influir, motivar, organizar y llevar a la acción para el libre logro de sus fines y objetivos, a las personas, grupos y sociedades, en un marco de valores” (Yarce, 2010), acotando además que: “el liderazgo es un potencial que se realiza de muchas maneras y en situaciones muy diferentes, está muy relacionado con el cambio y con la transformación a nivel personal y colectivo” (Yarce, 2010) . De acuerdo a Maxwell “el verdadero liderazgo no puede ser transmitido, necesita ser ganado” (Maxwell, 2007), para que un líder pueda ganar la confianza de su equipo, son necesarias una serie de requisitos muchos de los cuales constituyen valores personales, principios ideológicos y formas de vivir que son anheladas por sus seguidores.

Los valores personales son aquellos preceptos internalizados por las personas y que en muchos casos corresponden a un periodo de vida compatible con la primera infancia, es decir se forjan en el seno de la familia. Estas son herencias personales que el líder manifiesta en su diario vivir. De otro lado se hallan los principios ideológicos que las personas van asumiendo conforme su formación política o sus perspectivas de vida y generalmente son influenciadas por la formación partidaria o en el seno de una institución formadora de nivel superior, siendo la más clásica la universidad. Finalmente el líder va forjando su personalidad de modo consciente y de forma voluntaria y asumiendo una

forma de vida particular.

Con cada acción se perfila el líder, la visión del líder determinará el tipo de seguidores que tendrá porque solo una visión compartida puede ser percibida como la meta a lograr. Por ello las palabras de Maxwell resultan ser ciertas y reales, porque no existe ni hay forma de heredar liderazgo. En ocasiones se confunde poder con liderazgo, el primero es sinónimo de dominio y de imposición, el segundo es el resultado de las acciones y desarrollo del trabajo del líder en las personas.

Líder

La persona que ejerce liderazgo, ocasiona que las personas que lo reconocen como tal se desempeñen de manera entusiasta, alrededor del cumplimiento de las metas y objetivos propuestos, de esta forma puede ser vista como el arte de lograr influir, conducir y comandar a personas o a un equipo de trabajo, son la posibilidad de captar partidarios y seguidores, ejerciendo una influencia positiva sobre las conductas, comportamientos y actitudes, al margen de impulsar y promover trabajo para un bien común (Ma-Hutchinson Heath, s.f).

Atributos del líder

Tomando en cuenta que el ejercicio del liderazgo convierte una visión en realidad, es necesario que para influir sobre los seguidores de modo que muestren disposición al cambio, los líderes necesitan una serie específica de aptitudes que guíen sus acciones. Estas aptitudes se pueden concebir como las herramientas interiores para motivar a los empleados, dirigir los sistemas y procesos, y guiar a la organización hacia metas comunes que le permitan alcanzar su misión (National Minority AIDS Council, 2009).

Tipos de líder

Entre los principales tipos de liderazgo se puede reconocer entonces al Liderazgo autocrático (Taracena, 2014), que se caracteriza por ser el

dueño de la verdad y el que no permite la participación ni la opinión de los integrantes de su grupo, de manera que esta limitación no permite brindar sugerencias que pudieran enriquecer el trabajo que se desarrolla. Este estilo de liderazgo termina generando resentimiento y frustración lo que de por sí debilita al líder, resta posibilidades, genera frustración, intolerancia, alejamiento, y debilita al equipo. En la gestión pública este tipo de liderazgo puede tener algunos efectos positivos a la hora de tomar decisiones sobre la aplicación de normas, protocolos y otros en los cuales no vale la pena permitir la participación de los integrantes del equipo si no que estos se ciñen a operativizar las normas.

Existe también otra forma de liderazgo en el cual se siguen las pautas de manera precisa lo que genera poca flexibilidad a la hora de la toma de decisiones y es el liderazgo burocrático (Taracena, 2014). Este tipo de liderazgo puede adaptarse a algunas situaciones particulares en el cual el cumplimiento de la norma es importante pues está en juego la seguridad de la persona o también en ocasiones existe manejo de recursos económicos o riesgos químicos o biológico (Taracena, 2014). Dentro de las instituciones existen circunstancias en las cuales el líder tiene que asumir esta forma de manejar a su equipo en salvaguarda de este y de intereses comunes.

Otra manera de liderar es asumir una postura carismática o transformacional (Taracena, 2014), en la cual prima el entusiasmo y la energía personal de quien ejerce el liderazgo, por lo cual su salida pone en riesgo la dinámica del equipo, ya que este tipo de líder se considera a sí mismo como más importante que cada uno de los integrantes de su equipo de trabajo. El principal rasgo de este tipo de líder radica en la imposibilidad de creer en las capacidades personales de sus colaboradores, excepto en la suya propia por lo que su no presencia termina siendo funesta a los intereses institucionales.

Existe además otra forma de liderazgo denominada participativo democrático (Taracena, 2014), que tampoco resulta siendo el más idóneo

pues no se puede fomentar la participación de todos a la hora de dirigir un equipo, ya que se entiende que el líder justamente cumple ese rol porque tiene la visión clara por lo tanto puede generar dificultades en la toma de decisiones pues cada uno de los integrantes pudiera tener una idea propia de lo que se tiene que hacer. Si bien es cierto este tipo de liderazgo también tiene rasgos favorables pues facilita la identificación y el compromiso de las personas que sienten que sus ideas tienen cabida dentro de un equipo de trabajo lo cual los motiva a trabajar, aun cuando esta participación termine dilatando en el tiempo una decisión.

Ahora bien, Taracena también reconoce otra clasificación de liderazgo y la denomina “Liderazgo Laissez-faire” que es un ejercicio de liderazgo en el cual cada uno puede hacer lo que le parezca y se presta en a equipos en el cual los integrantes tengan mucha experiencia de trabajo y obviamente responsabilidad, ejerciendo el líder acciones de supervisión y control ocasional. En la administración pública nacional este tipo de líder raramente encajaría, pues el comportamiento de los trabajadores y equipos de trabajo no se encuentran en este nivel de madurez.

En este orden de ideas se presenta también el liderazgo “orientado a las personas o liderazgo orientado a las relaciones” (Taracena, 2014), que en la práctica resulta ser el tipo de liderazgo ideal pues se considera un estilo que logra empoderar a sus integrantes fomentando su participación y al logro del objetivo trazado.

Calidad del servicio

De acuerdo a los estándares que maneja el estado peruano “una buena atención a la ciudadanía involucra prestar servicios de calidad y pasa por interiorizar que todas nuestras acciones o inacciones como servidores públicos, a lo largo del ciclo de la gestión pública, impactan en el servicio final que la entidad presta al ciudadano” (PCM, 2015). La idea que se debe manejar de modo general es que al usuario de las entidades, sean estas de

cualquier tipo, dediquen una atención en base a preceptos de calidad, que hagan que los usuarios se sientan mejor servidos.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

- ¿Qué relación existe entre el liderazgo directivo y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018?

1.4.2 Problemas específicos

- ¿Qué características asume el liderazgo directivo por dimensiones de estudio en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018?
- ¿Qué características asume la calidad de servicio al usuario por dimensiones de estudio en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018?
- ¿Qué relación existe entre las relaciones humanas y participativas y la calidad de servicios al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018
- ¿Qué relación existe entre la competitividad y control y la calidad de servicios al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018?
- ¿Qué relación existe entre la innovación y espíritu emprendedor y la calidad de servicios al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018?
- ¿Qué relación existe entre el mantenimiento del orden y la racionalización y la calidad de servicios al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018?

1.5 Justificación del estudio

El estudio justifica su realización en razón de la existencia de un problema práctico, puesto que dentro de la gestión de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, existe una realidad necesaria de conocer desde la perspectiva de la investigación, para conocer sus características y los factores que inciden en su ocurrencia, de manera de poder intervenirla.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

H_i Existe relación directa y significativa entre el liderazgo directivo y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018.

H_o: No existe relación directa y significativa entre el liderazgo directivo y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

H₁: Existe relación directa y significativa entre las relaciones humanas y participativas y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018.

H_o: No existe relación directa y significativa entre las relaciones humanas y participativas y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018.

H₂: Existe relación directa y significativa entre la competitividad y control y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018.

H_o: No existe relación directa y significativa entre la competitividad y control y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018.

- H₃:** Existe relación directa y significativa entre la innovación y espíritu emprendedor y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018.
- H₀:** No existe relación directa y significativa entre la innovación y espíritu emprendedor y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018.
- H₄:** Existe relación directa y significativa entre el mantenimiento del orden y la racionalización y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018.
- H₀:** No existe relación directa y significativa entre el mantenimiento del orden y la racionalización y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

- Establecer la relación que existe entre el liderazgo directivo y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018

1.7.2 Objetivo específico

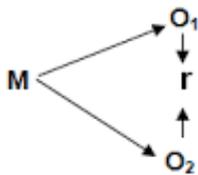
- Determinar la relación entre las relaciones humanas y participativas y la calidad de servicios al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018
- Determinar la relación entre la competitividad y control y la calidad de servicios al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018

- Determinar la relación entre la innovación y espíritu emprendedor y la calidad de servicios al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018
- Determinar la relación entre el mantenimiento del orden y la racionalización y la calidad de servicios al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Corresponde a una investigación tipo correlacional



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variables

Variable 1

Calidad de servicios al usuario

Variable 2

Liderazgo directivo

2.2.2 Operacionalización de variables

Variable: Calidad de servicios

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE: LIDERAZGO DIRECTIVO	1) Relaciones humanas y participativas	1) Se comunica verbalmente. 2) Sabe escuchar. 3) Sabe conformar equipos de trabajo.
DEFINICIÓN CONCEPTUAL: “es la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas” (Robbins, 1999).	2) Competitividad y control	1) Sabe motivar. 2) Sabe influir en los demás. 3) Sabe delegar. 4) Sabe definir objetivos con una visión congruente. 5) Es precavido.
DEFINICIÓN OPERACIONAL: Estimulación inductiva a los miembros de una organización (Vásquez, s.f)	3) Innovación y espíritu emprendedor	1) Reconocer los problemas, analizarlos y resolverlos.
	4) Mantenimiento del orden y la racionalización	1) Sabe administrar el tiempo. 2) Sabe administrar el estrés. 3) Sabe administrar las decisiones individuales. 4) Sabe administrar los conflictos.

Variable: Liderazgo directivo

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO</p> <p>DEFINICION CONCEPTUAL: “aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar” (Donabedian, 1980). “Grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado” (ISO, 1989).</p> <p>DEFINICIÓN OPERACIONAL: aquello que se brinda al usuario de la universidad de manera que satisface su bienestar</p>	Fiabilidad	1) Hacer algo en el tiempo 2) Interés en resolver el problema 3) Servicio desempeñado bien por primera vez 4) Servicios en el tiempo esperado 5) Registros de atención sin error
	Sensibilidad	1) Información a los clientes sobre plazo 2) Servicio rápido 3) Ayuda al cliente 4) Predisposición de ayuda
	Seguridad	1) Confianza 2) Seguridad en transacciones 3) Cortesía en la atención 4) Conocimiento
	Empatía	1) Atención individualizada 2) Preocupación por intereses 4) Horarios accesibles
Elementos tangibles	1) Equipos modernos 2) Instalaciones atractivas 3) Imagen del trabajador 4) Material para el servicio adecuado	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población de estudio estuvo conformada por los bachilleres que efectúan sus trámites administrativos en la UNAMAD, que de acuerdo a referencias de la Oficina de Grados y Títulos es de 85 usuarios.

$N=85$

2.3.2 Muestra

Se ha decidido emplear un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que existen ciertas dificultades para acceder a la muestra, especialmente por tener un horario bastante disperso y ser erráticos en cuanto al apersonamiento a la Oficina de Grados y Títulos.

$n=45$

2.3.3 Muestreo

Muestreo no probabilístico por conveniencia, que “consiste en seleccionar a los individuos que convienen al investigador para la muestra” (Universo fórmulas, 2017).

2.3.4 Criterios de selección

Bachilleres que estén realizando trámites de obtención de grado o título en la UNAMAD, que acepte ser parte del estudio, para lo que firmará un consentimiento informado.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y

confiabilidad

2.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada será la entrevista, se define como una reunión para intercambiar información con una persona, (el entrevistador y otra el entrevistado), u otras (entrevistados)” (Hernández Sanpieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

El instrumento para medir el liderazgo directivo permitió mediante la palabra oral y se obtendrá información necesaria. El instrumento que permite medir el constructo liderazgo directivo, corresponde a un cuestionario integrado por veintiséis ítems con opciones de escalamiento tipo Likert, con tres opciones de valoración. Fue sometido a prueba de validez y confiabilidad teniendo óptimos resultados.

El instrumento se denomina SERVQUAL, de acuerdo al Ministerio de Salud, este “define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio” (Ministerio de Salud, 2012).

El estudio encaja en una investigación de tipo correlacional-causal, mismo que en palabras de Hernández, Fernández y Baptista "describe(n) las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o

variables en un momento determinado" (Hernández Sanpieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

El enfoque encaja en una investigación de tipo cuantitativa, puesto que los resultados de la aplicación del instrumento fueron expresados en tablas y gráficas de frecuencia. Además de acuerdo a la manipulación de variables fue de tipo observacional y en cuanto a la planificación de datos fue prospectivo, la medición de variables fue transversal.

2.4.2 Validez y confiabilidad del instrumento

Para la confiabilidad o fiabilidad de los instrumentos se aplicó una muestra piloto de 15 usuarios, luego una vez aplicada los cuestionarios se hizo uso de una de las herramientas usadas para estos fines denominadas Alfa de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre - 1 y 1 como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 01
Escala de alfa de Cronbach

Escala	Significado
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.20 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy alta

Fuente: Santiago Valderrama Mendoza. Libro: Pasos para Elaborar Proyecto de Investigación Científica, Editorial san marcos (2da edición, Lima, 2013, p. 228).

Para dicho cálculo se ha hecho uso del SPSS Versión 25, sin reducir ningún elemento; es decir de una sola medida, se presentan a continuación:

Tabla 02

Alpha de Cronbach: interpretación de resultados

Variable	N° de elementos	Alfa de Cronbach	Interpretación
Liderazgo directivo	21	0,844	Muy alta
Calidad de servicio	25	0,868	Muy alta

Fuente: Elaboración propia, basado en cuestionario aplicado a los usuarios.

Análisis e Interpretación:

El Coeficiente obtenido para la variable de estudio arrojó un valor considerable y significativo de 0.844 y 0.868 lo cual significa que la interpretación de confiabilidad es “Muy alta”, en ambas variables concluyendo que el instrumento puede ser aplicado a la muestra real de estudio.

Tabla 03

Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido

Ítems de la variable: Liderazgo directivo	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Le explica el procedimiento para realizar un trámite en la UNAMAD	0.838
2. Le explica los plazos previstos según TUPA	0.841
3. Realiza escucha activa a los requerimientos de los graduandos	0.830
4. Pregunta al graduando para confirmar la información	0.847
5. Trabaja de manera articulada con otros colegas de la administración	0.843
6. Alienta al graduando a seguir los tramites sin abandonarlos	0.850
7. Promueve un seguimiento eficiente de los trámites por parte del interesado	0.833
8. Tiene capacidad de persuasión sobre el graduando	0.835
9. Delega sus funciones a un tercero cuando no puede atender a las personas de manera personal	0.837
10. Plantea objetivos para el logro de los trámites	0.857
11. Asume acciones para evitar que los trámites se demoren	0.840
12. Es proactivo ante situaciones que pudieran presentarse	0.848
13. Escrupulosamente respeta su horario de trabajo	0.841
14. Respeta su horario de refrigerio	0.825
15. No pierde el tiempo en oficinas que no le corresponde	0.841
16. Organiza su trabajo para cumplir con todas sus obligaciones	0.827
17. Controla su temperamento ante bachilleres exigentes	0.826
18. Tiene trato amable a pesar de las circunstancias	0.827
19. Controla y evalúa sus tareas cotidianas	0.835
20. Cuando surgen controversias las soluciona sin mayor problema	0.830
21. Es tolerante a las opiniones discordantes	0.833

Fuente: Elaboración propia, basado en cuestionario aplicado a los usuarios.

Análisis e Interpretación:

El Coeficiente del alfa de Cronbach obtenido si se hubiera eliminado un indicador de la variable liderazgo directivo dio un valor considerable y significativo que están por encima de 0.844 por lo cual propondría su uso del instrumento más confiable gracias al ítems 4,6.

Tabla 04
Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido

Ítems de la variable: Calidad de servicio	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Cumplen los plazos establecidos en el TUPA	0.852
2. Respetan los horarios de trabajo de las oficinas	0.868
3. Derivan el expediente en el plazo establecido	0.865
4. Muestra una predisposición a contribuir en la solución del problema	0.875
5. Colabora con resolver el problema	0.871
6. El trámite se cumple bien desde el inicio	0.871
7. Las resoluciones se plantean sin errores	0.862
8. Emisión de documentos de manera correcta	0.858
9. Brinda orientación	0.875
10. Explica los plazos	0.855
11. Cumplen con el trámite en el tiempo esperado	0.873
12. Facilita información	0.871
13. Muestra voluntad hacia el usuario	0.862
14. Confía en la administración	0.858
15. Presta seguridad y confianza en el proceso de los trámites	0.863
16. Tiene buen trato hacia las personas	0.857
17. Entiende el pedido del bachiller	0.860
18. Recibe atención de manera personal	0.860
19. Solo le atiende a la persona que demanda su atención, sin incorporar a un tercero	0.852
20. Muestra interés en su situación o asuntos	0.865
21. El horario de atención satisface las expectativas de los usuarios	0.852
22. La oficina cuenta equipos modernos para la atención	0.864
23. El ambiente de atención es iluminado, ventilado y con espacio de espera	0.863
24. Emplean uniforme de trabajo	0.866
25. La oficina cuenta con los suministros suficientes	0.866

Fuente: Elaboración propia, basado en cuestionario aplicado a los usuarios.

Análisis e Interpretación:

El Coeficiente del alfa de Cronbach obtenido si se hubiera eliminado un indicador de la variable calidad de servicio dio un valor considerable y significativo que están por encima de 0.868 por lo cual se propone el uso de un instrumento más confiable gracias a los ítems 4,5,6,9 y 11.

2.5 Métodos de análisis de datos

Los datos consignados en el Cuestionario fueron tabulados en una base de datos de SPSS versión 25, previo control de calidad de la data. Una vez tabulados se trabajaron para la generación de tablas de frecuencia y gráficos. Así mismo se efectuarán las pruebas de hipótesis correspondientes.

2.6 Aspectos éticos

Para la aplicación del cuestionario se solicitó a cada una de las personas que integran la muestra firmen un consentimiento informado, documento elaborado por el Tesista que expresamente señala los objetivos y el tratamiento de los datos de manera confidencial y únicamente con fines de desarrollo de una tesis de maestría. Se anexa modelo y ficha llena.

III. RESULTADOS

Los resultados recopilados se presentan en el siguiente orden:

- Información sobre la variable liderazgo directivo que será procesada en una tabla y gráfico correspondiente
- Información sobre la variable liderazgo directivo que será procesada en una tabla y gráfico correspondiente.
- Tratamiento de los datos para evidenciar la relación entre las relaciones humanas y participativas y la calidad de servicios al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018; con la prueba de hipótesis correspondiente.
- Tratamiento de los datos para evidenciar la relación entre la competitividad y control y la calidad de servicios al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018; con la prueba de hipótesis correspondiente.
- Tratamiento de los datos para evidenciar la relación entre la innovación y espíritu emprendedor y la calidad de servicios al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018; con la prueba de hipótesis correspondiente.
- Tratamiento de los datos para evidenciar la relación entre el mantenimiento del orden y la racionalización y la calidad de servicios al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018; con la prueba de hipótesis correspondiente.

Tabla 05

Distribución de usuarios según dimensión de la variable liderazgo directivo en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018

Dimensiones : Liderazgo directivo	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	n	%	n	%	n	%
1.Relaciones Humanas y Participativas	21	56.76	16	43.24	0	0.00	37	100.00
2. Competitividad y control	17	45.95	20	54.05	0	0.00	37	100.00
3. Innovación y espíritu emprendedor	32	86.49	3	8.11	2	5.41	37	100.00
4. Mantenimiento del orden y la racionalidad	16	43.24	20	54.05	1	2.70	37	100.00
Liderazgo directivo	15	40.54	19	51.35	3	8.11	37	100.00

Fuente: Becerra (2018), basado en cuestionario dirigido a usuarios.

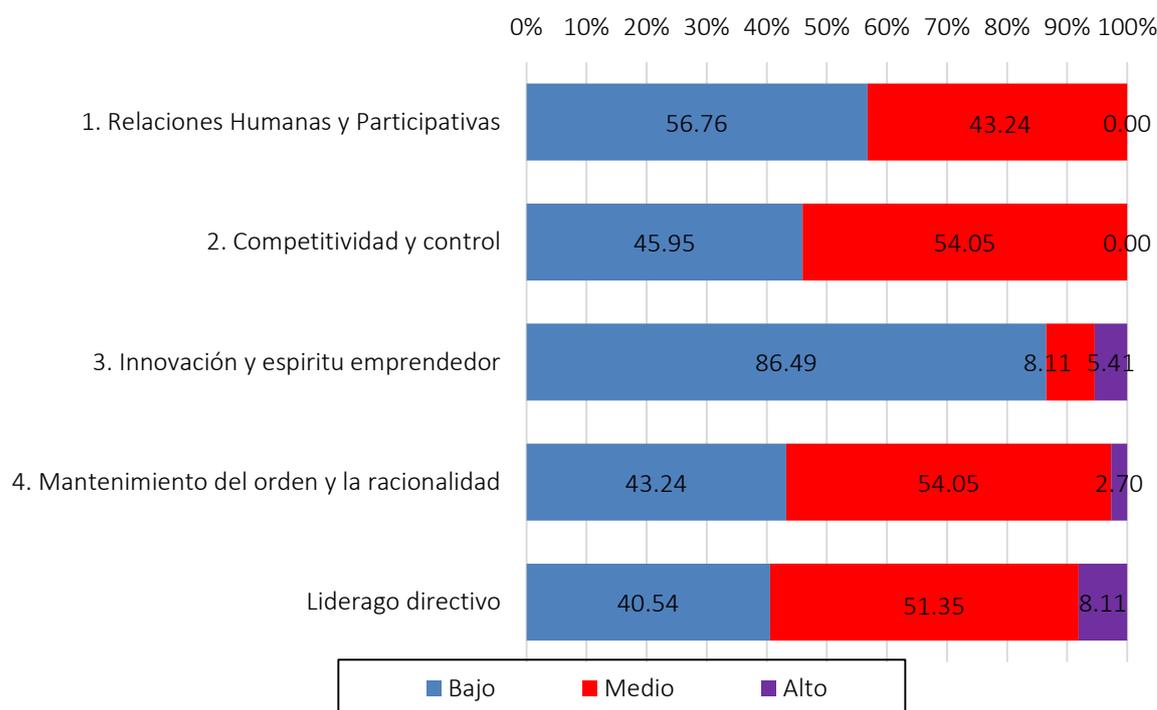


Figura 01. Distribución de usuarios según dimensiones de la variable liderazgo directivo en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018

Fuente: Becerra (2018), basado en cuestionario dirigido a usuarios

INTERPRETACIÓN

Según la tabla N° 05 y figura N° 01: Distribución de usuarios según las dimensiones de la variable liderazgo directivo en el año académico 2018, se muestra que se tiene en promedio general una calificación que permite ubicar el liderazgo en esta institución como de nivel medio en 51.35%, en tanto que el nivel bajo alcanza a 40,54% y el nivel alto solo se presenta en 8,11% de los casos estudiados.

Destacándose por dimensiones que los usuarios califican que en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, se cuenta relaciones humanas y participativas en nivel medio (43,24%), competitividad y control en nivel medio (54,05%), Innovación y espíritu emprendedor en nivel bajo (86,49%) y mantenimiento del orden y la racionalidad en nivel medio (54,05%).

Tabla 06

Distribución de usuarios según la variable calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018

Dimensiones: Calidad de servicio	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Fiabilidad	21	56.76	16	43.24	0	0.00	37	100.00
2. Sensibilidad	15	40.54	21	56.76	1	2.70	37	100.00
3. Seguridad	13	35.14	21	56.76	3	8.11	37	100.00
4. Empatía	10	27.03	24	64.86	3	8.11	37	100.00
5. Elementos tangibles	11	29.73	22	59.46	4	10.81	37	100.00
Calidad de servicio	14	37.84	20	54.05	3	8.11	37	100.00

Fuente: Becerra (2018), basado en cuestionario dirigido a usuarios.

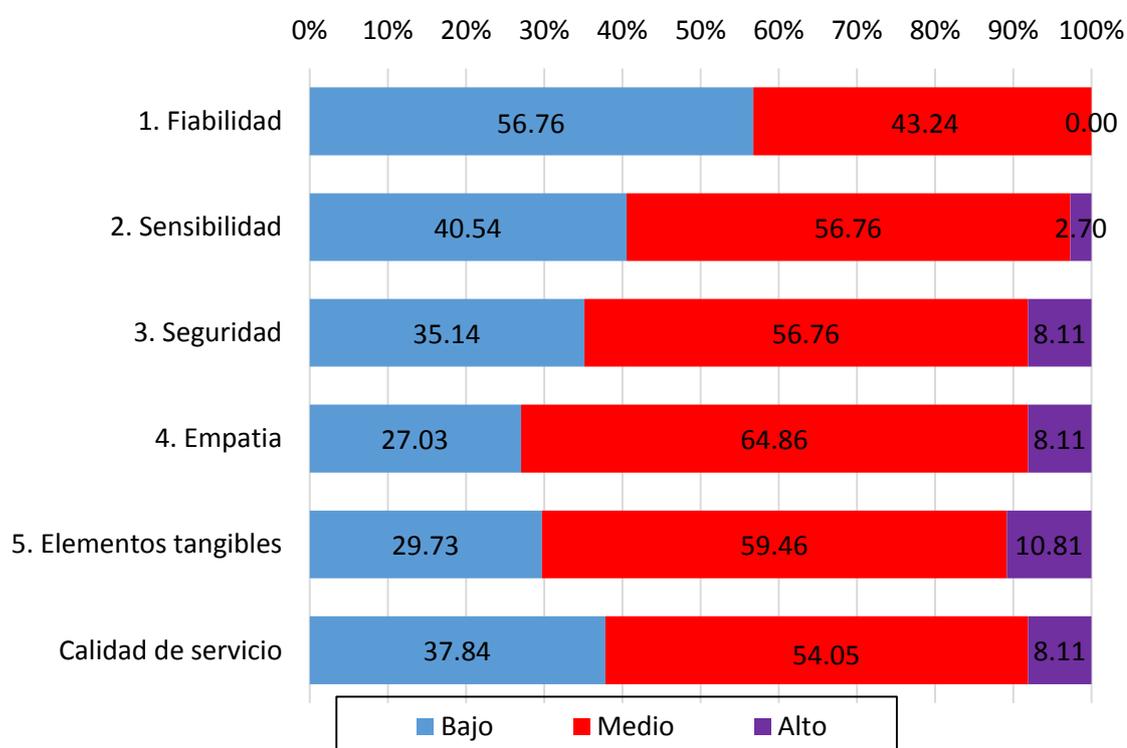


Figura 02. Distribución de usuarios según la variable calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018

Fuente: Becerra (2018), basado en cuestionario dirigido a usuarios

INTERPRETACIÓN

Según la tabla N° 06 y figura N° 02: Distribución de usuarios según la variable calidad de servicio al usuario, se tiene en promedio general de calificación media (54,05%), nivel bajo de 37,84% y nivel alto en 8,11% de los casos estudiados.

Del mismo modo, la calificación por dimensiones arroja que: sobre la fiabilidad prima el nivel bajo en 56,76%, la dimensión sensibilidad muestra un nivel medio en 56,76%; en tanto que la dimensión seguridad también muestra un nivel predominante medio con 56,76%, la empatía tiene un nivel medio en 64,86% y finalmente la dimensión elementos tangibles tiene una predominancia media en 59,46% de los casos estudiados.

Tabla 07

Distribución de usuarios según Relaciones humanas y participación y Calidad de servicio al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018

Relaciones humanas y participativas	Calidad de servicio						Total	
	Bajo		Moderado		Alto		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Bajo	11	29.73	8	21.62	2	5.41	21	56.76
Medio	3	8.11	12	32.43	1	2.70	16	43.24
Alto	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
TOTAL	14	37.84	20	54.05	3	8.11	37	100.00

Fuente: Becerra (2018), basado en cuestionario dirigido a usuarios.

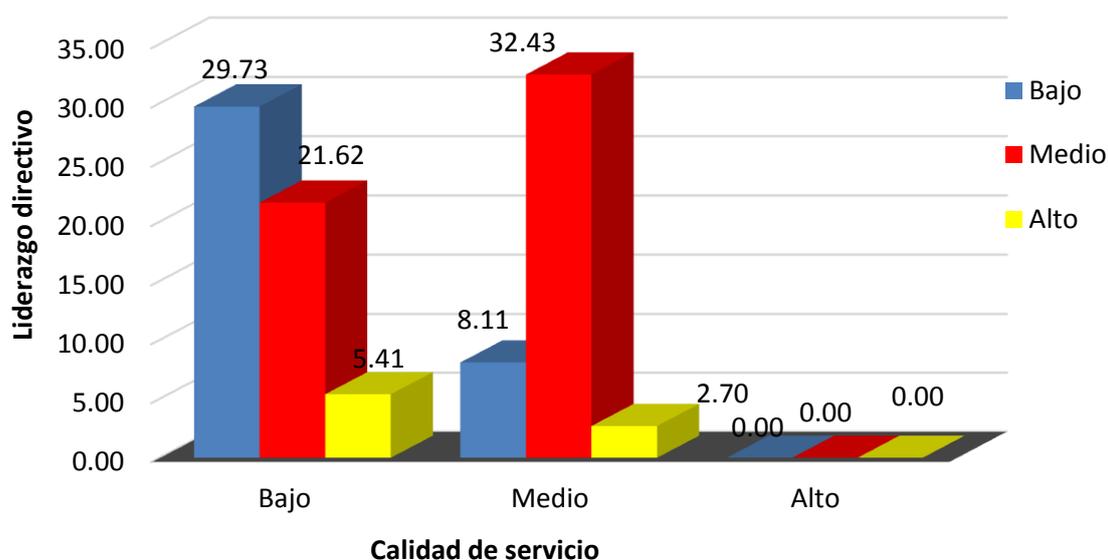


Figura 03. Distribución de usuarios según Relaciones humanas y participación y Calidad de servicio de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018.

Fuente: Becerra (2018), basado en cuestionario dirigido a usuarios

INTERPRETACIÓN

Según la tabla N° 07 y figura N° 03: Distribución de usuarios según Relaciones humanas y participación y Calidad de servicio al usuario, los resultados obtenidos califican a la calidad de servicio en el nivel bajo con un 37.84%, prevaleciendo que las relaciones humanas y participativas tiene una calificación baja en un 29.73%.

La calidad de servicio tiene una calificación total en nivel Medio de 54.05%, prevaleciendo que las relaciones humanas y participativas tiene una calificación media de 32.43%.

En cuanto a la calificación en promedio total posee un indicador del 8.11% en el nivel Alto, destacándose que las relaciones humanas y participativas tiene una calificación baja en un 5.41%.

Se concluye que el 62.16% del total de usuarios encuestados consideran que la calificación a la Calidad de servicio se encuentra en nivel de calificación Medio y Alto, por lo tanto se tiene que elevar la calidad de servicio a los usuarios externos de parte de los colaboradores de la Universidad, en especial de los Directivos de la Alta Dirección, para que el indicador del 37.84% se desplace a la Calidad de Servicio Alta y mejorar la reputación institucional.

Tabla 08

Distribución de usuarios según Competitividad y control y Calidad de servicio al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018

Competitividad y control	Calidad de servicio						Total	
	Bajo		Moderado		Alto			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	9	24.32	6	16.22	2	5.41	17	45.95
Medio	5	13.51	14	37.84	1	2.70	20	54.05
Alto	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
TOTAL	14	37.84	20	54.05	3	8.11	37	100.00

Fuente: Becerra (2018), basado en cuestionario dirigido a usuarios.

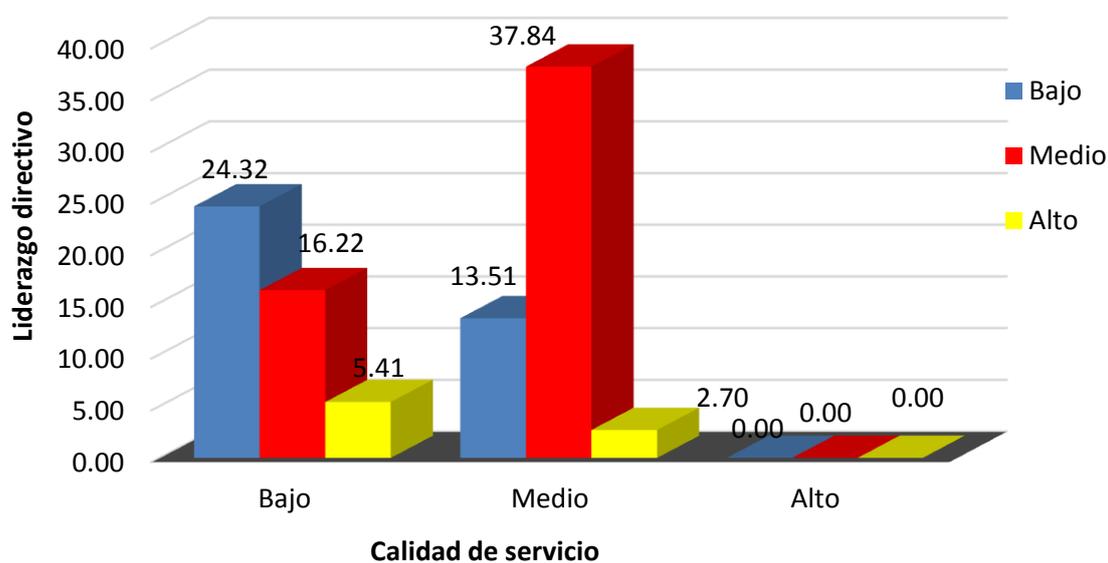


Figura 04. Distribución de usuarios según Competitividad y control y Calidad de servicio de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018

Fuente: Becerra (2018), basado en cuestionario dirigido a usuarios

INTERPRETACIÓN

Según la tabla N° 08 y figura N° 04: Distribución de usuarios según Competitividad y control y Calidad de servicio al usuario, los resultados obtenidos muestran que del total de los usuarios encuestados, califican a la calidad de servicio en el nivel bajo con un 37.84%, prevaleciendo que la Competitividad y control posee un indicador bajo del 24.32%.

La calidad de servicio tiene una calificación total en nivel Medio de 54.05%, prevaleciendo que la Competitividad y control tiene un nivel bajo del 16.22%. En cuanto a la calificación en promedio total en el nivel Alto posee un indicador del 8.11%, destacándose que la Competitividad y control posee una calificación baja de 5.41%.

Se concluye que solo el 62.16% del total de los usuarios encuestados consideran que la Competitividad y control en relación con la Calidad de servicio se encuentra en nivel de calificación Medio y Alto, por lo tanto, se tiene que elevar la competitividad y control, es decir el estilo de Liderazgo en la Universidad tiene que tener mayor capacidad para competir respecto a otras universidades públicas y elevar la calidad de servicio que esperan los usuarios.

Tabla 09

Distribución de usuarios según Innovación y espíritu emprendedor y Calidad de servicio al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018

Innovación y espíritu emprendedor	Calidad de servicio						Total	
	Bajo		Moderado		Alto			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	14	37.84	16	43.24	2	5.41	32	86.49
Medio	0	0.00	2	5.41	1	2.70	3	8.11
Alto	0	0.00	2	5.41	0	0.00	2	5.41
TOTAL	14	37.84	20	54.05	3	8.11	37	100.00

Fuente: Becerra (2018), basado en cuestionario dirigido a usuarios.

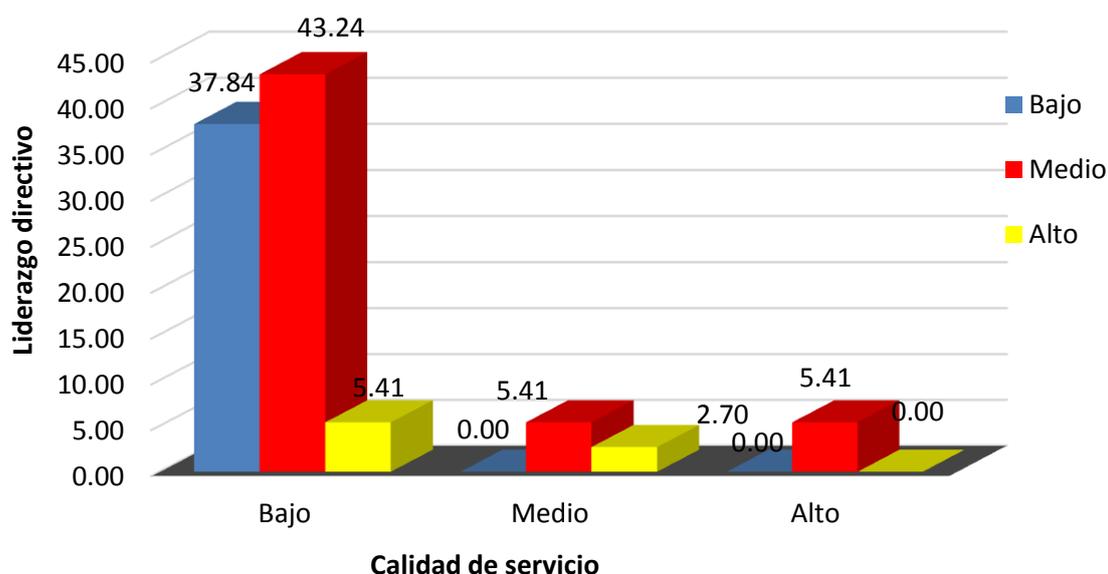


Figura 05. Distribución de usuarios según Innovación y espíritu emprendedor y Calidad de servicio de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018

Fuente: Becerra (2018), basado en cuestionario dirigido a usuarios

INTERPRETACIÓN

Según la tabla N° 09 y figura N° 05: Distribución de usuarios según Innovación y espíritu emprendedor y Calidad de servicio al usuario, los resultados obtenidos muestran que del total de los usuarios encuestados, califican a la calidad de servicio en el nivel bajo con un 37.84%, prevaleciendo que la Innovación y espíritu emprendedor posee un indicador bajo del 37.84%.

La calidad de servicio tiene una calificación total en nivel Medio de 54.05%, prevaleciendo que la Innovación y espíritu emprendedor Competitividad y control tiene un nivel bajo del 43.24%. En cuanto a la calificación en promedio total en el nivel Alto posee un indicador del 8.11%, destacándose que la Innovación y espíritu emprendedor posee una calificación baja de 5.41%.

Se concluye que el 62.16% del total de los usuarios encuestados consideran que la Innovación y espíritu emprendedor en relación con la Calidad de servicio se encuentra en nivel de calificación Medio y Alto, por lo tanto se tiene que elevar la Innovación y espíritu emprendedor, es decir el estilo de Liderazgo en la Universidad tiene que tener una actitud y aptitud de ser creativo permanente en la formulación de nuevos procedimientos que permita brindar a los usuarios en tiempos oportunos que permita elevar la calidad de servicio y se sienta satisfecho con lo que recibe de ello.

Tabla 10

Distribución de usuarios según Mantenimiento del orden y la racionalidad y Calidad de servicio al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018

Mantenimiento del orden y la racionalidad	Calidad de servicio						Total	
	Bajo		Moderado		Alto			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	10	27.03	6	16.22	0	0.00	16	43.24
Medio	4	10.81	13	35.14	3	8.11	20	54.05
Alto	0	0.00	1	2.70	0	0.00	1	2.70
TOTAL	14	37.84	20	54.05	3	8.11	37	100.00

Fuente: Becerra (2018), basado en cuestionario dirigido a usuarios.

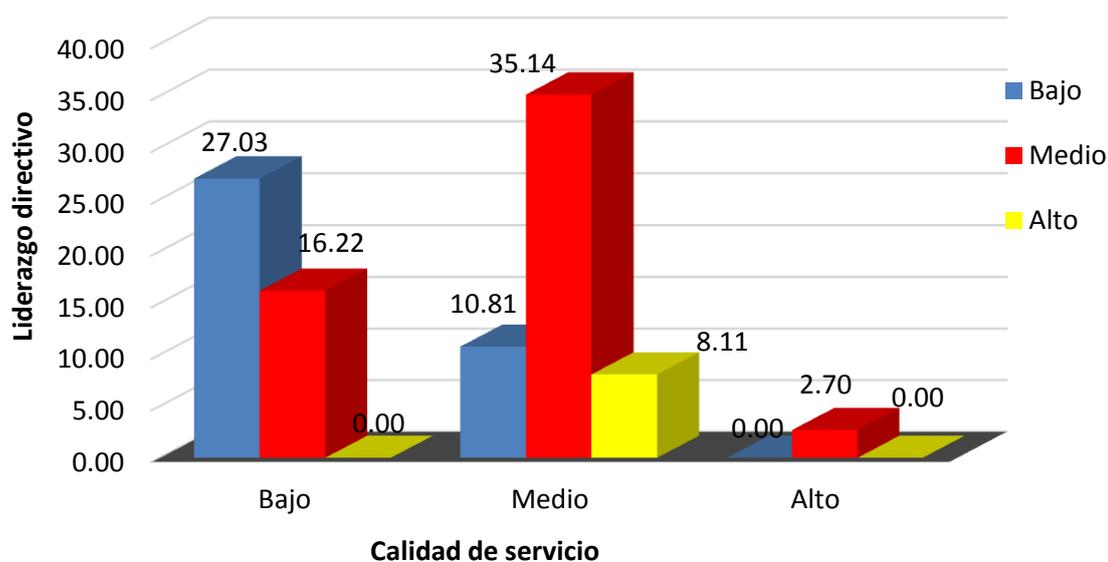


Figura 06. Distribución de usuarios según Mantenimiento del orden y la racionalidad y Calidad de servicio al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018

Fuente: Becerra (2018), basado en cuestionario dirigido a usuarios

INTERPRETACIÓN

Según la tabla N° 10 y figura N° 06: se tiene que respecto a la variable liderazgo directivo y calidad de servicio, el cual muestra que cuando el mantenimiento del orden y la racionalidad se encuentran en un término medio, se presenta también un nivel medio de calidad de servicio con un 35.14%. Seguidamente se presenta un mantenimiento del orden y la racionalidad de nivel bajo, en consecuencia se presenta un nivel bajo de calidad de servicio con un 27.03%. Finalmente no se encontró usuarios que hayan opinado por una calidad de servicio alto y el mantenimiento del orden y la racionalidad se encuentra en 0.00%.

Se concluye que se tiene un total 51.35% de encuestados que muestran tendencia a que si existe relación entre la Distribución de usuarios según el Mantenimiento del orden y la racionalidad respecto a la calidad de servicio.

Tabla 11

Distribución de usuarios según liderazgo directivo y Calidad de servicio al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018

Liderazgo directivo	Calidad de servicio						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	n	%	n	%	N	%	n	%
Bajo	10	27.03	5	13.51	0	0.00	15	40.54
Medio	4	10.81	12	32.43	3	8.11	19	51.35
Alto	0	0.00	3	8.11	0	0.00	3	8.11
TOTAL	14	37.84	20	54.05	3	8.11	37	100.00

Fuente: Becerra (2018), basado en cuestionario dirigido a usuarios.

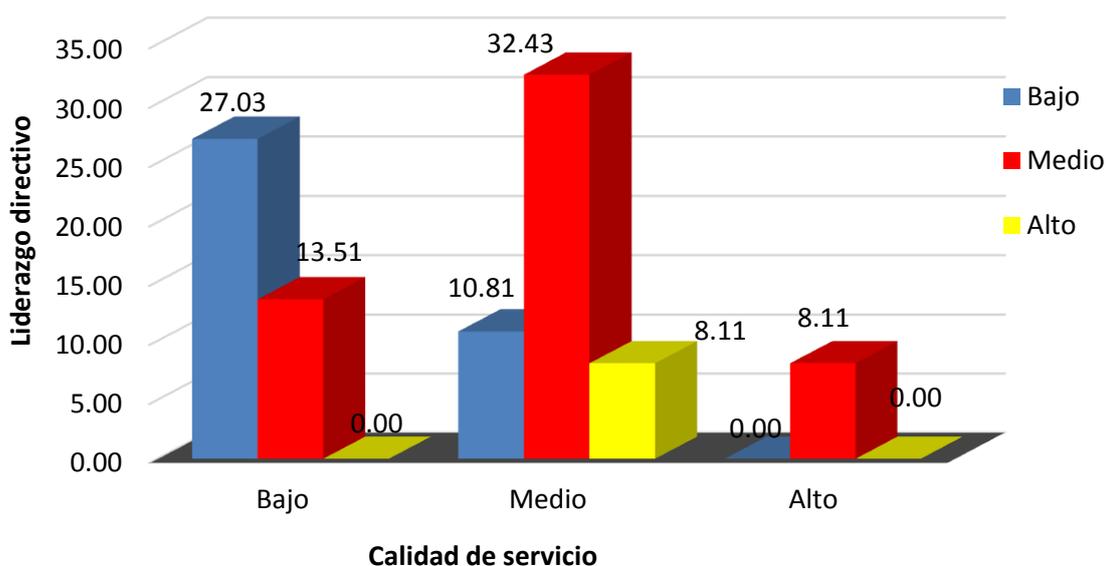


Figura 07. Distribución de usuarios según liderazgo directivo y Calidad de servicio de servicio al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018

Fuente: Becerra (2018), basado en cuestionario dirigido a usuarios

INTERPRETACIÓN

Según la tabla N° 11 y figura N° 07: se tiene que respecto a la variable liderazgo directivo y calidad de servicio, el cual muestra que cuando el nivel de liderazgo es medio y en consecuencia se presenta un nivel medio de calidad de servicio con un 32.43%, seguidamente se presenta un nivel de liderazgo de nivel bajo en consecuencia se presenta un nivel bajo de calidad de servicio con un 27.03% finalmente no se encontró usuarios con un nivel directivo alto y calidad de servicio alto (0.00%), finalmente se concluye que se tiene un total 59.46% de encuestados de direcciona que si existe relación entre el liderazgo directivo y la calidad de servicio.

Contrastación de hipótesis específicas:

1. Formulación de Hipótesis específicas 01, 02, 03, y 04:

H₀: No existe relación directa y significativa entre las relaciones humanas y participativas y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018.

H₁: Existe relación directa y significativa entre las relaciones humanas y participativas y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018.

H₀: No existe relación directa y significativa entre la competitividad y control y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018.

H₂: Existe relación directa y significativa entre la competitividad y control y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018.

H₀: No existe relación directa y significativa entre la innovación y espíritu emprendedor y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018.

H₃: Existe relación directa y significativa entre la innovación y espíritu emprendedor y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018.

H₀: No existe relación directa y significativa entre el mantenimiento del orden y la racionalización y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018.

H₄: Existe relación directa y significativa entre el mantenimiento del orden y la racionalización y la calidad de servicios al

usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018.

Tabla 12

Correlación Rho de Spearman entre las dimensiones de liderazgo directivo y la variable calidad de servicio

Hip Espec.	Liderazgo Directivo	Calidad de Servicio	Estadístico de prueba	valores	Interpretación
Hip. Espec 01	Relaciones humanas y participativas	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	0,222	No existe relación
			Sig. (bilateral)	0,186	$P \geq 0.05$
			n	37	
Hip. Espec 02	Competitividad y control	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	0,325	No Existe Relación
			Sig. (bilateral)	0,050	$P \geq 0.05$
			n	37	
Hip. Espec 03	Innovación y espíritu emprendedor	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	0,396	Si existe relación
			Sig. (bilateral)	0,015	$P < 0.05$
			n	37	
Hip. Espec 04	Mantenimiento del orden y la racionalidad	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	0,624	Si existe relación
			Sig. (bilateral)	0,000	$P < 0.05$
			n	37	

Nota datos no agrupados, mediante suma de ítems totales, n = tamaño de muestra.

P-valor < 0.05 (Exististe relación) , P-valor > 0.05 (No existe relación)

Fuente: Becerra (2018), basado en cuestionario dirigido a usuarios

INTERPRETACIÓN

En la tabla 12: Se puede observar la relación de las dimensiones liderazgo directivo contra la variable Calidad de servicio donde se aplicó la prueba de hipótesis Rho de Spearman la cual permite verificar si existe relación estadísticamente significativa, mostrando un p-valor menor que 0.05 (nivel de significancia) menor que 0.05.

También se tomó en cuenta la interpretación de Rho de Spearman donde el valor cercano a cero indica que no existe relación y el valor cercano a uno si existe relación.

Asimismo se tiene que la dimensión “Relaciones humanas y participativas” no tiene relación significativa con la calidad de servicio.

Lo mismo ocurre con la dimensión “Competitividad y Control” que no tiene relación con la calidad de servicio”, ya que el p-valor fue mayor que 0.05.

Caso contrario ocurre con la dimensión “Mantenimiento del orden y la racionalidad” que si tiene relación directa con la calidad de servicio como también la dimensión “Innovación y espíritu emprendedor”, ya que el p-valor fue menor que 0.05.

Por lo cual se puede concluir que si se mejora en primer lugar todo lo referente a “Mantenimiento del orden y la racionalidad” y en segundo lugar “Innovación y espíritu emprendedor” la calidad de servicio mejora considerablemente a un nivel de confianza del 95%.

Contrastación de hipótesis general:

1. Formulación de Hipótesis:

H₀: El liderazgo directivo no afecta de manera directa en la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”.

H₁: El liderazgo directivo si afecta de manera directa en la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”.

2. Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

3. Estadístico de Prueba: Se determinó trabajar un estadístico de prueba no paramétrico “Correlación Rho de Spearman”, que busca ver la relación entre dos variables como también la intensidad de fuerza.

Tabla 13

Prueba de hipótesis: Rho de Spearman según el liderazgo directivo y la calidad de servicio.

			Liderazgo Directivo	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Liderazgo Directivo	Coeficiente de correlación	1,000	,569**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	37	37
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,569**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	37	37

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

Nota: datos no agrupados

Fuente: Elaboración por autor, basado en test dirigido a bachilleres de la UNAMAD.

4. Lectura del P valor:

Ho : ($p \geq 0.05$) → No se rechaza la Ho

H1 : ($p < 0.05$) → Rechazo la Ho

P = 0,000; $\alpha = 0.05$ → P < 0.05 entonces se rechaza la Ho

5. Decisión:

Los resultados de la Tabla 13, dan como resultado que el valor – p (0.000) que es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo cual se rechaza Ho, y se concluye con un nivel de confianza del 95% que el liderazgo directivo si afecta de manera directa en la calidad de servicios en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”.

Tabla 14

Grado de fuerza de relación según el coeficiente de correlación: Rho de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a - 1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a - 0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a - 0.50	Correlación negativa media
-0.11 a - 0.25	Correlación negativa débil.
-0.01 a - 0.10	Correlación negativa muy débil.
0.0	No existe correlación alguna entre las variables
+0.01 a + 0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.11 a + 0.25	Correlación positiva débil.
+0.26 a + 0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+ 0.91 a + 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Modificado por Mónica A. Mondragón Barrera según Artículo, tomado del libro de Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014, p. 305).

IV DISCUSIÓN

- El liderazgo en esta institución se halla en un nivel medio en 51.35%, a este respecto los hallazgos de Monroy (2013) señalan que el éxito organizacional, no se logra sin la contribución de la excelencia individual, y en especial si se toma en cuenta el impacto de los puestos gerenciales, que requieren más que solamente competencias técnicas, sino complementariamente se requiere liderazgo. En la realidad de Madre de Dios probablemente se deba a las decisiones tomadas por la Autoridad a la hora de designar a los responsables de las áreas, los que no evidencian rasgos suficientes de liderazgo. Destacándose por dimensiones que los usuarios califican que en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, se cuenta relaciones humanas y participativas en nivel medio (43,24%), lo que se puede atribuir a un tipo de liderazgo, en el que quizás prime el objetivo y no la comunicación, cuando este aspecto es esencial a la hora de brindar instrucciones, corroborar ordenes, escuchar opiniones, etc. En cuanto a la competitividad y control en nivel medio (54,05%) se requiere de una serie de ajustes, que faciliten el mejoramiento continuo, cumplimiento de plazos y la supervisión permanente a través del trabajo directo del líder directivo y de opiniones de los usuarios, por ejemplo, un buzón de sugerencias; insumos que pueden ser empleados para la retroalimentación y mejoramiento continuo. Ahora bien, sobre el tema de la innovación y espíritu emprendedor se halla también en nivel bajo (86,49%) debido a que aparentemente no se fomenta el cambio a partir de las personas que integran en equipo de trabajo, situación altamente castrante que limita la iniciativa de las personas. Finalmente, respecto del mantenimiento del orden y la racionalidad que también se halla en nivel medio (54,05%), que implica la necesidad de continuar aplicando las normas institucionales y los recursos disponibles de la mejor forma en beneficio de los usuarios.

- Respecto a la variable calidad de servicio al usuario, se tiene en promedio general de calificación media (54,05%), el cual es bastante preocupante, tomando en cuenta que se trata de una institución que aparente cumple con todos los indicadores y estándares que integran los criterios básicos de calidad. En este punto es bastante importante recordar a Sorados (2010) que señala como conclusión de sus estudios que el liderazgo ejercido se relaciona con la calidad, de manera que es innegable que para que una institución tenga rasgos de trabajo con calidad se necesite que sus gestores tengan un liderazgo privado. Así, la calificación por dimensiones arroja que: sobre la fiabilidad prima el nivel bajo en 56,76% lo que evidencia que el usuario no confía en la institución ni en las personas, la dimensión sensibilidad muestra un nivel medio en 56,76% relacionado a la capacidad de respuesta institucional que en la práctica es bastante lenta, superando en exceso los plazos establecidos en el TUPA; en tanto que la dimensión seguridad también muestra un nivel predominante medio con 56,76% que guarda relación con el hecho de que se custodien los documentos que integran por ejemplo un expediente. Acerca de la empatía se tiene un nivel medio en 64,86%, es decir hay una relación entre el servidor y el usuario que es ligeramente mejor con respecto a los otros indicadores, lo que se traduce en la concretización del servicio y la voluntad que demuestra el trabajador. Finalmente, la dimensión elementos tangibles tiene una predominancia media en 59,46% de los casos estudiados, que todavía debe superarse.
- La investigación revela que el liderazgo directivo afecta de manera directa en la calidad de servicios en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”., según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,000237 ($p < 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.569$ que indica una fuerza positiva considerable, por lo que se requiere que la autoridad delegue los cargos directivos a personas capacitadas, que además reúnan características de liderazgo nato.

- La investigación revela que si existe relación directa y significativa entre las relaciones humanas y participativas y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018, según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,186 ($p > 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.222$ que indica una fuerza positiva débil. Mejorar este aspecto requiere una capacitación del recurso humano para que el trato, la consideración, la celeridad y otros aspectos deseables de las relaciones humanas mejoren.
- La investigación revela que si existe relación directa y significativa entre la competitividad y control y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018, según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,050 ($p \geq 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.325$ que indica una fuerza positiva media. La competitividad es un aspecto valorado pues permite medirse con otros prestadores similares y evidenciar una mejora en el tiempo.
- La investigación revela que si existe relación directa y significativa entre la innovación y espíritu emprendedor y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018., según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,015 ($p < 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.396$ que indica una fuerza positiva media. El espíritu emprendedor se logra con una mejora en asumir que uno es parte de algo y que debe integrarse y luchar por él.
- La investigación revela que si existe relación directa y significativa entre el mantenimiento del orden y la racionalización y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018, según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,000 ($p < 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.624$ que indica una fuerza positiva considerable.

V CONCLUSIONES

- El liderazgo en esta institución se halla en un nivel medio en 51.35%. Destacándose por dimensiones que los usuarios califican que en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, se cuenta relaciones humanas y participativas en nivel medio (43,24%), competitividad y control en nivel medio (54,05%), Innovación y espíritu emprendedor en nivel bajo (86,49%) y mantenimiento del orden y la racionalidad en nivel medio (54,05%).
- Respecto a la variable calidad de servicio al usuario, se tiene en promedio general de calificación media (54,05%). Así, la calificación por dimensiones arroja que: sobre la fiabilidad prima el nivel bajo en 56,76%, la dimensión sensibilidad muestra un nivel medio en 56,76%; en tanto que la dimensión seguridad también muestra un nivel predominante medio con 56,76%, la empatía tiene un nivel medio en 64,86% y finalmente la dimensión elementos tangibles tiene una predominancia media en 59,46% de los casos estudiados.
- La investigación revela que el liderazgo directivo afecta de manera directa en la calidad de servicios en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”., según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,000237 ($p < 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.569$ que indica una fuerza positiva considerable.
- La investigación revela que si existe relación directa y significativa entre las relaciones humanas y participativas y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018, según la prueba no paramétrico Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,186 ($p > 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.222$ que indica una fuerza positiva débil.
- La investigación revela que si existe relación directa y significativa entre la competitividad y control y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018, según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,050

($p \geq 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.325$ que indica una fuerza positiva media.

- La investigación revela que si existe relación directa y significativa entre la innovación y espíritu emprendedor y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018., según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,015 ($p < 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.396$ que indica una fuerza positiva media.
- La investigación revela que si existe relación directa y significativa entre el mantenimiento del orden y la racionalización y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018, según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,000 ($p < 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.624$ que indica una fuerza positiva considerable.

VI RECOMENDACIONES

- Delegar funciones de liderazgo directivo en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios a quienes reúnan las condiciones académicas y de liderazgo.
- Ejecutar planes de mejora para mejorar la calidad de servicios al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, empleando los resultados del presente estudio, así como otras evidencias cualitativas y cuantitativas de la realidad actual.
- Las relaciones humanas y participativas guardan relación con la calidad de servicios al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, por ello crear espacios en los que se fomente la integración, la identificación de problemas de relación y de coordinación entre servidores, para ir limitando los defectos encontrados.
- Plantearse metas de competitividad y control, para mejorar la calidad de servicios al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, que sean lo más cercanas a lo planteado en el TUPA y a lo que realizan en otras instituciones similares. Implementar el libro de reclamaciones y el buzón de sugerencias.
- Permitir la expresión, la innovación y el mejoramiento a partir de las personas que trabajan como colaboradoras en la institución, para así contribuir con el mejoramiento de la calidad de servicios al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”.
- Actualizar los reglamento y normas internas y socializarlas para fomentar su cumplimiento, de manera que se mantenga el orden y la racionalización y la calidad de servicios al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”.

VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrésraya.com. (2018). Obtenido de El poder la influencia, más halla del liderazgo: <http://andresraya.com/el-poder-de-la-influencia-mas-alla-del-liderazgo/>
- Bolívar, A. (Educar 2011, vol. 47/2 253-275 de 2011). Aprender a liderar líderes. Competencias para un liderazgo directivo que promueva el liderazgo docente. *Educar*, 253-275.
- Canales Casas, D. E., & Jara Escalante, R. C. (2015). *Liderazgo directivo y desempeño docente en las instituciones educativas de la Red N° 16 de Villa el Salvador UGEL N°01-SJM 2014*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Changanaquí Saldaña, M. I., & Huapaya Ortiz, G. G. (2017). *Estilos de liderazgo directivo y la calidad de gestión educativa desde la percepción docente de cuatro instituciones educativas públicas*. Lima: Universidad Marcelino Champagnat.
- Cox, C. (2003). *Políticas educacionales en el cambio de siglo. La reforma del sistema escolar en Chile*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.
- Fullan, M. (2001). *The new meaning of educational change*. Routledge Falmer, London: Teachers College Press.
- Gestion. (25 de junio de 2013). *Como generar un clima de confianza en equipos de trabajo*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/generar-clima-confianza-equipos-41597>
- Gestion.Org. (s.f). *La influencia del lider*. Obtenido de <https://www.gestion.org/la-influencia-del-lider/>
- Hernández Sanpieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México D. F: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores S. A.
- Luer, C. (1 de Mayo de 2014). *Las 5 características de un lider*. Obtenido de <https://www.merca20.com/las-5-caracteristicas-de-un-lider/>

- Macahuachi Guerra, P. B., & Gonzales Quezada, K. D. (2017). *Liderazgo directivo y desempeño docente en la Institución Educativa Inicial Nuestra Señora de la Esperanza del distrito de Tambopata Puerto Maldonado – 2016*. Puerto Maldonado, Madre de Dios: “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”.
- Ma-Hutchinson Heath, S. (s.f). *Liderazgo, un desempeño efectivo*. Obtenido de <https://mep.janium.net/janium/Documentos/liderazgo.pdf>
- Maxwell, J. C. (1993). *Desarrolle el Lider que Esta en Usted*. Nashville, Tennessee: Nelson Inc.
- Maxwell, J. C. (2007). *Las 21 Leyes irrefutables del liderazgo*. Nashville, Tennessee: Grupo Nelson Inc.
- Maxwell, J. C. (2007). *Las 21 Leyes Irrefutables Del Liderazgo*. Nashville, Tennessee: Grupo Nelson Inc.
- Measom, C. (2018). *La importancia de la confianza dentro de un equipo de trabajo*. Obtenido de La Voz de Houston: <://pyme.lavoztx.com/la-importancia-de-la-confianza-dentro-de-un-equipo-de-trabajo-13424.html>
- Melara, M. (6 de Junio de 2018). *La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Obtenido de El Blog de Marlon Melara: <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>
- Ministerio de Educación de la Nación. (2000). *Desafíos de la educación. Diez módulos destinados a los responsables de los procesos de transformación educativa*. Buenos Aires: UNESCO.
- Ministerio de Salud. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*. R.M. N° 527-2011/MINSA. Lima, Perú: Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas.

- Monroy, J. (2013). *Liderazgo directivo como elemento estratégico en la efectividad del desempeño docente*. Aárbula: Universidad de Carabobo.
- National Minority AIDS Council. (2009). *Desarrollo del liderazgo*. Washington, D.C: Technical Assistance, Training and Treatment Division.
- Ñahuirima Tica, Y. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del Distritode Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Region Apurimac, 2015*. Andahuaylas, Perú: Universidad Nacional Jose Maria Arguedas.
- Olamendi, G. (2012). *Liderazgo*. Obtenido de Estoemarketing.com: <http://www.educa.madrid.org/web/eei.lospuertos.colmenarviejo/2comenius/blog/blognorte/liderazgo.pdf>
- PCM. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*. Lima: PCM.
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2009). *Definición de confianza*. Obtenido de <https://definicion.de/confianza/>
- Psychocriss. (14 de Octubre de 2012). *Las 8 herramientas del líder* . Obtenido de <https://psychocriss.wordpress.com/>
- Reyes Flores, N. T. (2012). *Liderazgo directivo y desempeño docente en el nivel secundario de una institución educativa de ventanilla - Callao*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Sorados Palacios, M. M. (2010). *Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Taracena, E. (22 de Julio de 2014). *Tipos de líderes*. Obtenido de <http://www.marthadebayle.com/v2/radio/bienestar/lideres/>
- Universo fórmulas. (2017). *Muestreo por conveniencia*. Obtenido de <http://www.universoformulas.com/estadistica/inferencia/muestreo-conveniencia/>

Valderrama Mendoza, S. (2013). *Pasos para elaborar Proyecto de Investigación Científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

Weinstein, J. (2015). *Liderazgo directivo, asignatura pendiente de la reforma educacional chilena*. Recuperado el 23 de Marzo de 2018, de <http://www.educandojuntos.cl/wp-content/uploads/2015/11/liderazgo-directivoasignatura-pendiente-de-la-reforma-educacional-chilena-jose-weinstein.pdf>

Yarce, J. (2010). *¿Qué es el liderazgo?* Obtenido de Instituto Latinoamericano de liderazgo y desarrollo humano y organizacional: http://www.liderazgo.org.co/images/documentos/2010/que_es_el_liderazgo.pdf

VIII ANEXOS

ANEXO N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TITULO: LIDERAZGO DIRECTIVO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS AL USUARIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, 2018				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Qué relación existe entre el liderazgo directivo y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre las relaciones humanas y participativas y la calidad de servicios al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018? • ¿Qué relación existe entre la competitividad y control y la calidad de servicios al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018? • ¿Qué relación existe entre la innovación y espíritu emprendedor y la calidad de servicios al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018? 	<p>OBJETIVO GENERAL: Establecer la relación que existe entre el liderazgo directivo y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la competitividad y control y la calidad de servicios al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018 • Determinar la relación entre la innovación y espíritu emprendedor y la calidad de servicios al usuario de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018 • Determinar la relación entre el mantenimiento del orden y la racionalización y la 	<p>HIPÓTESIS GENERAL: El liderazgo directivo no afecta de manera directa y significativa en la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>H₀: No existe relación directa y significativa entre las relaciones humanas y participativas y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018.</p> <p>H₁: Existe relación directa y significativa entre las relaciones humanas y participativas y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018.</p> <p>H₂: No existe relación directa y significativa entre la</p>	<p>VARIABLE DE ESTUDIO 1 (V. Independiente)</p> <p>LIDERAZGO DIRECTIVO</p> <p><u>DIMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones humanas y participativas • Competitividad y control • Innovación y espíritu emprendedor • Mantenimiento del orden y la racionalidad <p>VARIABLE DE ESTUDIO 2 (V. Dependiente)</p> <p>CALIDAD DE SERVICIOS</p> <p><u>DIMENSIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Sensibilidad • Seguridad • Empatía • Elementos tangibles 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p>  <p>Donde: M = Muestra O₁ = Observación de la V.1 O₂ = Observación de la V.2 r = Correlación entre dichas variables</p> <p>POBLACIÓN: 85 usuarios</p> <p>MUESTRA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Selección:</i> No probabilística intencionada • <i>Tamaño:</i> 37 unidades de muestreo <p>TÉCNICAS DE RECOJO DE DATOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista <p>INSTRUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario SERVQUAL • Instrumento para medir el constructo de liderazgo directivo

<p>2018?</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre el mantenimiento del orden y la racionalización y la calidad de servicios al usuario de la "Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios", 2018? 	<p>calidad de servicios al usuario de la "Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios", 2018</p>	<p>competitividad y control y la calidad de servicios al usuario en la "Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios", 2018.</p> <p>H₂: Existe relación directa y significativa entre la competitividad y control y la calidad de servicios al usuario en la "Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios", 2018.</p> <p>H₀: No existe relación directa y significativa entre la innovación y espíritu emprendedor y la calidad de servicios al usuario en la "Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios", 2018.</p> <p>H₃: Existe relación directa y significativa entre la innovación y espíritu emprendedor y la calidad de servicios al usuario en la "Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios", 2018.</p> <p>H₀: No existe relación directa y significativa entre el mantenimiento del orden y la racionalización y la calidad de servicios al usuario en la "Universidad Nacional Amazónica</p>	<p>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS Correlación de Spearman</p>
---	--	--	--

		<p>de Madre de Dios”, 2018.</p> <p>H₄: Existe relación directa y significativa entre el mantenimiento del orden y la racionalización y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018.</p>		
--	--	--	--	--

ANEXO N° 2

Instrumento

TITULO: LIDERAZGO DIRECTIVO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, 2018

Instrucciones: Marque la respuesta que más se acerque a lo que considere su apreciación

Sobre liderazgo:

1 Nunca

2 A veces

3 Siempre

Sobre calidad de servicio:

1 Fuertemente en desacuerdo

2 Moderadamente en desacuerdo

3 Indiferente

4 Moderadamente de acuerdo

5 Fuertemente en acuerdo

Variable	Dimensiones	Indicadores	1	2	3		
Liderazgo gerencial	Dimensión 1: Relaciones humanas y participativas	1.1 Se comunica verbalmente. 1.2 Sabe escuchar 1.3 Sabe conformar equipos de trabajo					
	Dimensión 2: Competitividad y control	2.1 Sabe motivar. 2.2 Sabe influir en los demás. 2.3 Sabe delegar. 2.4 Sabe definir objetivos con una visión congruente. 2.5 Es precavido.					
	Dimensión 3: Innovación y espíritu emprendedor	3.1 Sabe reconocer los problemas, analizarlos y resolverlos.					
	Dimensión 4: Mantenimiento del orden y la racionalidad	4.1 Sabe administrar el tiempo. 4.2 Sabe administrar el estrés. 4.3 Sabe administrar las decisiones individuales. 4.4 Sabe administrar los conflictos.					
Variable	Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Calidad de servicio	Fiabilidad	1) Hacer algo en el tiempo 2) Interés en resolver el problema 3) Servicio desempeñado bien por primera vez 4) Servicios en el tiempo esperado 5) Registros de atención sin error					
	Sensibilidad	1) Información a los clientes sobre plazo 2) Servicio rápido 3) Ayuda al cliente 4) Predisposición de ayuda					
	Seguridad	1) Confianza 2) Seguridad en transacciones 3) Cortesía en la atención 4) Conocimiento					

	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> 1) Atención individualizada 2) Atención personalizada 3) Preocupación por intereses 4) Comprensión de las necesidades individuales 5) Horarios accesibles 					
	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> 1) Equipos modernos 2) Instalaciones atractivas 3) Imagen del trabajador 4) Material para el servicio adecuado 					

ANEXO N° 3

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo **TROY CRISTIAN BECERRA MARTINEZ**, identificado con DNI N° 01335811 egresado del Programa Académico de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo () , no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado " **LIDERAZGO DIRECTIVO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS AL USUARIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, 2018**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

FIRMA

DNI: 01335811



Trujillo 23 de Julio de 2018

ANEXO N° 4

VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Liderazgo directivo en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018

OBJETIVO: Establecer la validez de forma de los instrumentos elegidos para recabar información en la tesis Liderazgo directivo y su relación con la calidad de servicios al usuario en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018.

DIRIGIDO A: Bachilleres de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Luis Alberto Santos Álvarez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Educación

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

Dr. Luis Alberto Santos Álvarez
CONSULTOR
C.P.P. 1024988731

FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:
LIDERAZGO DIRECTIVO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS, 2018

Nombre del instrumento: Cuestionario
Investigador (a): Troy Cristian Becerra Martínez

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Luz Maria Almazo Huamán
Lugar y fecha: Puerto Maldonado, 13 junio 2018

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Adecuado

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

Adecuado

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

Adecuado

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

Adecuado

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
Debe corregirse

Sello y Firma
Dr. a. Luz Maria Almazo Huamán
DNI: 23934720

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:
LIDERAZGO DIRECTIVO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS, 2018

Investigador (a): Troy Cristian Becerra Martínez

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					✓
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					✓
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					✓
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					✓
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					✓
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.					✓
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					✓
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					✓

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse



Sello y Firma

Dra. Luz Marina Almazán Huamán
 DNI: 23994250

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:
LIDERAZGO DIRECTIVO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS, 2018

Nombre del instrumento: Cuestionario
Investigador (a): Troy Cristian Becerra Martínez

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: José Benito Cruz Coello
Lugar y fecha: Puerto Maldonado 13.05.2018

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Adecuado

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítemes y dimensiones)

Adecuado

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítemes)

Adecuado

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

Adecuado

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
Debe corregirse

Sello y Firma
Dr.: José Benito Cruz Coello
DNI: 04827615

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:
LIDERAZGO DIRECTIVO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS, 2018

Investigador (a): Troy Cristian Becerra Martínez

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					✓
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					✓
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					✓
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					✓
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					✓
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.					✓
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					✓
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					✓

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse

Sello y Firma

Dr.: JOSÉ BENITO CRUZ COELLO
 DNI: 04829615

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:
LIDERAZGO DIRECTIVO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS, 2018

Nombre del instrumento: Cuestionario
Investigador (a): Troy Cristian Becerra Martínez

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: CARLOS MAURQUI CESPEDES
Lugar y fecha: PUERTO MAUCONABO, 13.05.2018

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

ADECUADO

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

ADECUADO

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

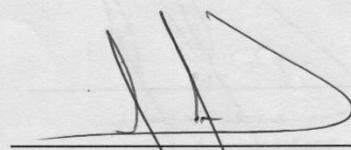
ADECUADO

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

APLICAR

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
Debe corregirse



Sello y Firma
Dr.: Carlos Maquiri Cespedes
DNI: 09361344

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:
LIDERAZGO DIRECTIVO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS, 2018

Investigador (a): Troy Cristian Becerra Martínez

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				✓	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					✓
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					✓
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					✓
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					✓
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.					✓
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					✓
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					✓

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse


 Sello y Firma
 Dr.: Carlos Molitor Becerra
 DNI: 09565344

ANEXO N° 05

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

TITULO: LIDERAZGO DIRECTIVO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, 2018		
VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE: LIDERAZGO DIRECTIVO DEFINICIÓN CONCEPTUAL: “es la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas” (Robbins, 1999). DEFINICIÓN OPERACIONAL: Estimulación inductiva a los miembros de una organización (Vásquez, s.f)	1) Relaciones humanas y participativas	1) Se comunica verbalmente. 2) Sabe escuchar. 3) Sabe conformar equipos de trabajo.
	2) Competitividad y control	1) Sabe motivar. 2) Sabe influir en los demás. 3) Sabe delegar. 4) Sabe definir objetivos con una visión congruente. 5) Es precavido.
	3) Innovación y espíritu emprendedor	1) Reconocer los problemas, analizarlos y resolverlos.
	4) Mantener el orden y la racionalidad	1) Sabe administrar el tiempo. 2) Sabe administrar el estrés. 3) Sabe administrar las decisiones individuales. 4) Sabe administrar los conflictos.
VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIOS DEFINICION CONCEPTUAL: “aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar” (Donabedian, 1980). “Grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado” (ISO, 1989). DEFINICIÓN OPERACIONAL:	Fiabilidad	1) Hacer algo en el tiempo 2) Interés en resolver el problema 3) Servicio desempeñado bien por primera vez 4) Servicios en el tiempo esperado 5) Registros de atención sin error
	Sensibilidad	1) Información a los cliente1s sobre plazo 2) Servicio rápido 3) Ayuda al cliente 4) Predisposición de ayuda
	Seguridad	1) Confianza 2) Seguridad en transacciones 3) Cortesía en la atención 4) Conocimiento
	Empatía	1) Atención individualizada 2) Preocupación por intereses 4) Horarios accesibles
	Elementos tangibles	1) Equipos modernos 2) Instalaciones atractivas 3) Imagen del trabajador

aquello que se brinda al usuario de la universidad de manera que satisfice su bienestar		4) Material para el servicio adecuado
---	--	---------------------------------------

ANEXO N° 06

MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS

TITULO: LIDERAZGO DIRECTIVO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS AL USUARIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, 2018						
Variable	Dimensiones	Indicadores	Peso (%)	Nº de Ítems	Ítems / Índices	Escala de valoración
Liderazgo gerencial	Dimensión 1: Relaciones humanas y participativas	1.1 Se comunica verbalmente	25%	5	Le explica el procedimiento para realizar un trámite en la UNAMAD Le explica los plazos previstos según TUPA	Nunca A veces Siempre
		1.2 Sabe escuchar			Realiza escucha activa a los requerimientos de los graduandos Pregunta al graduando para confirmar la información	Nunca A veces Siempre
		1.3 Sabe conformar equipos de trabajo			Trabaja de manera articulada con otros colegas de la administración	Nunca A veces Siempre
	Dimensión 2: Competitividad y control	2.1 Sabe motivar.	25%	5	Alienta al graduando a seguir los tramites sin abandonarlos Promueve un seguimiento eficiente de los trámites por parte del interesado	Nunca A veces Siempre
		2.2 Sabe influir en los demás.			Tiene capacidad de persuasión sobre el graduando	Nunca A veces Siempre

		2.3 Sabe delegar.			Delega sus funciones a un tercero cuando no puede atender a las personas de manera personal	Nunca A veces Siempre
		2.4 Sabe definir objetivos con una visión congruente.			Plantea objetivos para el logro de los trámites	Nunca A veces Siempre
		2.5 Es precavido.			Asume acciones para evitar que los trámites se demoren	Nunca A veces Siempre
	Dimensión 3: Innovación y espíritu emprendedor	3.1 Sabe reconocer los problemas, analizarlos y resolverlos.	25%	1	Se anticipa a las situaciones que pudieran presentarse	Nunca A veces Siempre
	Dimensión 4: Mantenimiento del orden y la racionalidad	4.1 Sabe administrar el tiempo.	25%	3	Escrupulosamente respeta su horario de trabajo Respeta su horario de refrigerio No pierde el tiempo en oficinas que no le corresponde Organiza su trabajo para cumplir con todas sus obligaciones	Nunca A veces Siempre
		4.2 Sabe administrar el estrés.		2	Controla su temperamento ante bachilleres exigentes Tiene trato amable a pesar de las circunstancias	Nunca A veces Siempre
		4.3 Sabe administrar las decisiones		1	Control la realización de sus labores	Nunca A veces

		individuales.				Siempre
		4.4 Sabe administrar los conflictos.		2	Cuando surgen controversias las soluciona sin mayor problema Es tolerante a las opiniones discordantes	Nunca A veces Siempre
Calidad de servicio	Dimensión 1: Fiabilidad	1.1 Hacer algo en el tiempo	30%	3	Cumplen los plazos establecidos en el TUPA Respetan los horarios de trabajo de las oficinas Derivan el expediente en el plazo establecido	Desacuerdo o Indiferente Acuerdo
		1.2 Interés en resolver el problema		2	Muestra una predisposición a contribuir en la solución del problema Colabora con resolver el problema	Desacuerdo o Indiferente Acuerdo
		1.3 Servicio desempeñado bien por primera vez		1	El trámite se cumple bien desde el inicio	Desacuerdo o Indiferente Acuerdo
		1.4 Registros de atención sin error		2	Las resoluciones se plantean sin errores Emisión de documentos de manera correcta	Desacuerdo o Indiferente Acuerdo
	Dimensión 2: Sensibilidad	2.1 Información a los clientes sobre plazo	20%	2	Brinda orientación Explica los plazos	Desacuerdo o Indiferente Acuerdo
		2.2 Servicio rápido		1	Cumplen con el trámite en el tiempo esperado	Desacuerdo o Indiferente Acuerdo
		2.3 Ayuda al cliente		1	Facilita información	Desacuerdo o Indiferente Acuerdo

		2.4 Predisposición de ayuda		1	Se muestra solícito ante el cliente	Desacuerdo o Indiferente Acuerdo
Dimensión 3: Seguridad		3.1 Confianza	15%	1	Confía en la administración	Desacuerdo o Indiferente Acuerdo
		3.2 Seguridad en transacciones		1	Tiene garantía de la seguridad en la realización de los trámites	Desacuerdo o Indiferente Acuerdo
		3.3 Cortesía en la atención		1	Tienen buen trato hacia las personas	Desacuerdo o Indiferente Acuerdo
		3.4 Conocimiento		1	Entiende el pedido del bachiller	Desacuerdo o Indiferente Acuerdo
Dimensión 4: Empatía		4.1 Atención individualizada	20%	1	Recibe atención de manera personal Solo le atiende a la persona que demanda su atención, sin incorporar a un tercero	Desacuerdo o Indiferente Acuerdo
		4.2 Preocupación por intereses		1	Muestra interés en su situación o asuntos	Desacuerdo o Indiferente Acuerdo
		4.3 Horarios accesibles		1	El horario de atención satisface las expectativas de los usuarios	Desacuerdo o Indiferente Acuerdo
Dimensión 5: Elementos tangibles		5.1 Equipos modernos	15%	1	La oficina cuenta equipos modernos para la atención	Desacuerdo o Indiferente Acuerdo
		5.2 Instalaciones atractivas		1	El ambiente de atención es iluminado, ventilado y con espacio de espera	Desacuerdo o Indiferente Acuerdo

		5.3 Imagen del trabajador		1	Emplean uniforme de trabajo	Desacuerdo o Indiferente Acuerdo
		5.4 Material para el servicio adecuado		1	La oficina cuenta con papelería suficiente.	Desacuerdo o Indiferente Acuerdo

ANEXO N° 07

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE ESTUDIO

“Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional”

Solicita: Permiso para aplicar Instrumentos de Investigación para Maestría.

Señor Dr. Rosel Quispe Herrera
Rector de la Universidad Amazónica de Madre de Dios
Presente.-



|

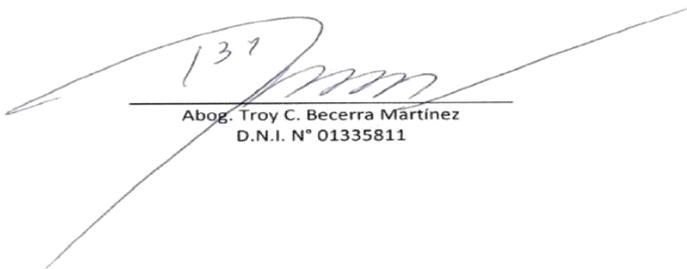
Yo, Troy Cristian Becerra Martínez, identificado con DNI N° 01335811 domiciliado en el Jr. Piura N° 1246 de esta ciudad a ud respetuosamente me presento y digo:

Que, estando en pleno estudios de Maestría con mención en Gestión Pública y título “LIDERAZGO DIRECTIVO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS, 2018”, y en el desarrollo de esta tesis se necesita aplicar instrumentos de investigación, los mismos que debo aplicar en esta casa de estudios por cuanto el nombre de mi tesis está relacionado con esta institución.

POR LO EXPUESTO

Ruego a usted acceder a mi solicitud por ser justo y Legal.

Puerto Maldonado 30 de Abril de 2018


Abog. Troy C. Becerra Martínez
D.N.I. N° 01335811

c.c
tcbm

ANEXO N° 08

AUTORIZACION DE ESTUDIO



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"
"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"
RECTORADO



MEMORANDO MÚLTIPLE N° 078-2018-UNAMAD-R

**SEÑOR(A): DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE ASUNTOS ACADÉMICOS
SECRETARÍA GENERAL**

ASUNTO: Otorgar facilidades para aplicación de Instrumentos

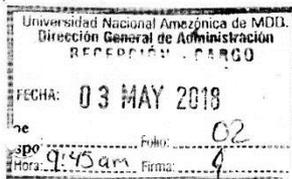
Ref : Exp.N° 1089.
SOLICITUD – ABOG. TROY C. BECERRA MARTÍNEZ.

FECHA: Puerto Maldonado, 04 de mayo del 2018



Previo cordial saludo, sírvase otorgar las facilidades necesarias, en el marco del Proyecto de Tesis: "LIDERAZGO DIRECTIVO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS 2018", solicitado por el Abog. Troy C. Becerra Martínez.

Atentamente;



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS
Rosel
Dr. Rosel Quispe Herrera
RECTOR

RQH/RECTOR
C.c.
Archivo



ANEXO N° 09
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por _____ el _____ presente
yo.....

.....egresado de la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, expreso libremente mi voluntad de participar en el estudio LIDERAZGO DIRECTIVO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS AL USUARIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS, 2018, efectuado por el Bachiller Troy Cristian Becerra Martínez, cuyos objetivos se me han informado, así como las implicancias del mismo.

Por lo cual firmo en señal de conformidad a los..... del mes de junio de 2018.

.....

Iniciales de nombre y Huella digital

ANEXO N° 10

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD: ALFA DE CRONBACH SEGÚN SOFTWARE ESTADÍSTICO SPSS VER 25

CONFIABILIDAD - ALFA DE CRONBACH - MUESTRA PILOTO (n = 15)

Escala: VARIABLE : LIDERAZGO DIRECTIVO

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	
		Válido	%
		15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,626	13

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Se comunica verbalmente.	39,53	38,410	,451	,566

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 0,74, W: 28,92 cm

*Resultado2 [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

- Registro
 - Título
 - Notas
 - Escala
 - TR
 - Re
 - Es
- Registro
 - Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala
 - TR
 - Re
 - Es
 - Registro
 - Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala
 - TR
 - Re
 - Es
 - Registro
 - Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala
 - TR
 - Re
 - Es
 - Registro
 - Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala
 - TR
 - Re
 - Es

Fiabilidad

Escala: VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	
		N	%
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,771	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Hacer algo en el tiempo	66,13	84,838	,750	,726
2. Interés en resolver el problema	66,53	98,410	,229	,769

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:QN | H: 0.74 | W: 28,92 cm

ANEXO N° 11

BASE DE DATOS

*Base de Datos - Muestra Piloto 15.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

33: Lider_01 Visible: 34 de 34 variables

	ID	Lider_01	Lider_02	Lider_03	Lider_04	Lider_05	Lider_06	Lider_07	Lider_08	Lider_09	Lider_10	Lider_11	Lider_12	Lider_13	Calid_01	C
1	E001	5	4	4	3	3	5	4	4	2	5	5	2	4	3	
2	E002	5	3	2	3	4	4	5	4	3	2	5	2	4	3	
3	E003	2	2	5	3	4	2	4	4	5	1	5	1	4	3	
4	E004	1	4	4	3	4	4	4	4	4	1	5	3	4	1	
5	E005	3	2	1	3	1	3	4	4	3	5	4	1	4	1	
6	E006	1	2	5	5	2	1	4	4	4	2	5	3	4	1	
7	E007	4	5	4	4	4	1	4	4	4	1	2	1	4	4	
8	E008	4	1	3	4	4	5	4	4	5	4	2	4	1	3	
9	E009	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	
10	E010	2	4	1	4	2	5	5	4	4	1	2	2	1	4	
11	E011	5	5	5	4	3	5	5	2	4	5	3	3	4	5	
12	E012	5	1	3	4	3	5	4	2	3	3	3	2	3	1	
13	E013	4	4	4	4	3	2	5	2	4	3	4	5	1	5	
14	E014	2	3	2	5	3	3	2	2	2	3	3	4	5	5	
15	E015	1	2	1	2	2	3	2	2	1	4	2	1	1	3	
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																

Vista de datos Vista de variables

Ir a Configuración de PC para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

ANEXO N° 12
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



ANEXO N° 13
ARTÍCULO CIENTÍFICO



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Liderazgo directivo y su relación con la calidad de
servicios al usuario en la “Universidad Nacional
Amazónica de Madre de Dios”, 2018**

TESIS PARA OBTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en gestión pública

AUTOR:

Br. Troy Cristian, Becerra Martínez

ASESOR:

Dr. Luis Alberto, Santos Álvarez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión de políticas públicas

MADRE DE DIOS - PERÚ
2018

1. TÍTULO

Liderazgo directivo y su relación con la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018

2. AUTOR (A, ES, AS)

- Bachiller Troy Cristian Becerra Martínez
- troybecerra@hotmail.com
- Docente de la Escuela de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

3. RESUMEN

El estudio denominado “Liderazgo directivo y su relación con la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018”, se realizó con el objetivo de establecer la relación que existe entre el liderazgo directivo y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018, tuvo un diseño correlacional causal, realizado en una población de 85 personas, la muestra no probabilística por conveniencia quedó definida en 45 unidades de muestreo, siendo estas los bachilleres que realizan trámites para la obtención del título Profesional en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”.

Entre los hallazgos más importantes se tiene: el liderazgo directivo afecta de manera directa en la calidad de servicios en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”., según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,000237 ($p < 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.569$ que indica una fuerza positiva considerable. Así mismo existe relación directa y significativa entre las relaciones humanas y participativas y la calidad de servicios al usuario, según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,186 ($p > 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.222$ que indica una fuerza positiva débil. Un tercer hallazgo señala que relación directa y significativa entre la competitividad y control y la calidad de servicios al usuario según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,050 ($p \geq 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.325$ que indica una fuerza positiva media. De igual forma existe relación directa y significativa entre la innovación y espíritu emprendedor y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018, según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,015 ($p < 0.05$) y una

fuerza de correlación de $Rho = 0.396$ que indica una fuerza positiva media. Finalmente existe relación directa y significativa entre el mantenimiento del orden y la racionalización y la calidad de servicios al usuario, según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,000 ($p < 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.624$ que indica una fuerza positiva considerable.

4. PALABRAS CLAVE

calidad de servicio al usuario, liderazgo directivo, relaciones humanas y participativas, competitividad y control, innovación y espíritu emprendedor, mantenimiento del orden y racionalización.

5. ABSTRACT

The study called "Leadership and its relationship with the quality of user services at the "Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios", 2018", was conducted with the aim of establishing the degree of relationship that exists between managerial leadership and the quality of services to the user in the "Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios", 2018, had a causal correlational design, carried out in a population of 85 people, the non-probabilistic sample for convenience was defined in 45 sampling units, these being the bachelors who perform procedures to obtain the Professional degree in the "Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios".

Among the most important findings we have: directing leadership directly affects the quality of services at the "Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios", according to the nonparametric Rho test of Spearman, with a p value equal to 0.000237 ($p < 0.05$) and a correlation force of $Rho = 0.569$ indicating a considerable positive force. There is also a direct and significant relationship between human and participatory relationships and the quality of services to the user, according to the Spearman's nonparametric Rho test, with a p value equal to 0.186 ($p > 0.05$) and a correlation force of $Rho = 0.222$ indicating a weak positive force. A third finding points out that a direct and significant relationship between competitiveness and control and the quality of services to the user according to the nonparametric Rho test of Spearman, with a p value equal to 0.050 ($p \geq 0.05$) and a correlation force of $Rho = 0.325$ indicating an average

positive force. Similarly, there is a direct and significant relationship between innovation and entrepreneurial spirit and the quality of user services at the “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018, according to the nonparametric Rho test of Spearman, with a p value equal to 0.015 ($p < 0.05$) and a correlation force of $Rho = 0.396$ indicating an average positive force. Finally, there is a direct and significant relationship between the maintenance of order and rationalization and the quality of services to the user, according to the nonparametric Rho test of Spearman, with a p value equal to 0.000 ($p < 0.05$) and a correlation force of $Rho = 0.624$ indicating a considerable positive force.

6. KEYWORDS

quality of service to the user, managerial leadership, human and participatory relations, competitiveness and control, innovation and entrepreneurial spirit, maintenance of order and rationalization.

7. INTRODUCCIÓN

El liderazgo es la posibilidad que tiene una persona común y corriente de convertirse en referente de un grupo. No todas las personas son capaces de ejercer liderazgo, unas las desarrollan, otros nacen con algunas características y los más connotados líderes tienen ambas vertientes en el desarrollo de su liderazgo. Un líder va mostrando los rasgos de su liderazgo conforme se penetra con su equipo de trabajo, cuando muestra su capacidad y seguridad en sus actos, cuando convence a las personas que hay más cosas por lograr y cuando logra la confianza de cada uno de sus seguidores.

Otra característica del líder es que “centra su motivación en el por qué” (Luer, 2014), es decir aquellas motivaciones que han despertado interés hacia el objeto deseado. El por qué es simplemente la explicación que permite justificar los deseos de un colectivo. Permite hacer conciencia de las acciones y modos para la consecución de un objetivo.

Además “el líder conoce y utiliza sus fuerzas y habilidades” (Luer, 2014). Es decir ha efectuado un análisis intrapersonal que le ha permitido conocerse a sí mismo en cuanto a sus capacidades y limitaciones, usos y costumbres, fortalezas y debilidades; es decir conoce su potencialidad a la hora de dirigir un equipo. Esta capacidad le permite posibilidades de interacción empleando únicamente los rasgos positivos mismos que son empleados de manera

consiente.

Un buen líder tiene entre sus características la “disposición para aprender” (Luer, 2014), su proceso de introspección le ha permitido conocerse tan profundamente que está en la posibilidad de asumir su necesidad de aprendizaje. En una sociedad cambiante, globalizada en la cual abundan los cambios un verdadero líder debe estar en permanente proceso de aprendizaje. Esta capacidad le facilita asumir que necesita permanentemente actualizarse, puesto que para dirigir a un equipo hay que saber necesariamente más que sus integrantes.

Finalmente, una característica esencial del líder es su amplia capacidad de tolerancia y resistencia a la frustración, dicho de otra manera “no teme a los errores” (Luer, 2014). Un líder temeroso ante los efectos de sus acciones, estaría permanentemente en la encrucijada de decidir qué hacer y ante la cohibición por los efectos, pero un líder, aunque tenga reveses tomará los riesgos como oportunidades, pero también medirá sus posibilidades antes de la toma de la decisión, basado en su experiencia en los factores contributivos, los antecedentes, etc.

La influencia se conceptualiza como una actitud, a la vez una herramienta para hacer que los equipos de trabajo comprendan las actitudes de un líder, dentro de un equipo de trabajo. (Psychocriss, 2012). Las actitudes a su vez son formas de comportamiento que se moldean en el tiempo y que son visibles a los ojos críticos.

La tarea principal de la persona que ejerce el liderazgo es fomentar permanentemente condiciones para que cada integrante de su equipo contribuya según sus talentos (Andrésraya.com, 2018), para lo cual el líder debe conocer de manera más o menos profunda a cada uno de sus seguidores. Esta tarea es igualmente compleja ya que consiste en conocer las características de cada uno de los integrantes de su equipo de trabajo, asignándole tareas en función a este diagnóstico. El conocimiento de la persona debe llegar a un punto, en el cual se conozcan sus capacidades, sus limitaciones y todos aquellos rasgos de ventaja o desventaja. Así se le asignará una tarea o función en la cual podrá desplegar su mayor talento, por lo tanto se sentirá satisfecho de los logros dentro del equipo.

El descontento entre las personas que efectúan trámites para lograr un bachillerato o título profesional se ven reflejadas objetivamente en trámites que superan al año de gestiones. Evidenciando la escasa participación y aplicación del liderazgo directivo, pues pese a las quejas formuladas ante las personas que ejercen la dirección o jefatura, resulta que nunca tienen una solución, trabajando más bien en un ambiente permisivo hacia los trabajadores en desmedro de los usuarios, que en este caso con los estudiantes o bachilleres. Por otra parte “la calidad del servicio puede definirse como el resultado de la evaluación de cumplimiento que realiza el consumidor” (Melara, 2018), en el caso de la UNAMAD, el análisis que efectúa el estudiante o bachiller interesado en terminar de tramitar su bachillerato o título, es en ocasiones un juicio lapidario, producto de la mala impresión que causan los trabajadores en los usuarios.

Respecto a la calidad de servicios debemos entender que es brindar una mejor atención a los usuarios (PCM, 2015). Ahora bien, los usuarios miden su experiencia en función a las vivencias, devenida de anteriores gestiones, de una vida estudiantil en la que han requerido el servicio con anterioridad y que la experiencia difícilmente se llamaría deseable.

“En el Perú hay empresas que toman en cuenta como factor principal la calidad de servicio, y como resultado se observa muy buenas expectativas de los clientes hacia el producto o servicio que consumen, mientras que en otras empresas no existe la concepción de calidad y satisfacción del cliente” (Ñahuirima Tica, 2015).

El concepto de fiabilidad no dista de las condiciones del sistema, es decir que sean ciertas, un servicio de calidad debe reunir características que la distinguan de los demás, por ejemplo, al tratarse de una universidad, debería cumplirse lo previsto en su TUPA, puesto que esta es una norma que ha sido impuesta en la institución, por lo tanto, en perspectiva es como una ley interna, sin embargo, el incumplimiento de plazos es un asunto general, es decir que incumplen todas las áreas.

Por lo tanto, no reviste ningún criterio de fiabilidad o confianza el tener una norma, sobre la que no hay respeto. Las motivaciones para este comportamiento son variadas, iniciando en justificaciones respecto a la carga de trabajo, que en la práctica no llegan a ser sino excusas respecto a un

trabajo sin atisbo de respeto hacia el usuario.

La fiabilidad, denominada también confianza es la esperanza firme o seguridad que tiene alguien respecto a otro individuo o ante alguna realidad o situación. La fiabilidad, también está relacionada a una presunción respecto a sí mismo a un estado de ánimo para obrar. (Pérez Porto & Merino, 2009)

De manera similar, el concepto también se emplea al referirse a la autorización a de una entidad gubernamental, otorgándole facultades para que pueda acometer unas tareas pre establecidas. (Pérez Porto & Merino, 2009).

Para las entidades trabajar en base a criterios de fiabilidad o confianza es esencial, puesto que muchas acciones solo se hacen posibles cuando hay un ánimo de poder delegar alguna acción. Así lo menciona Meason, cuando señala que:

“Un equipo de trabajo exitoso se encuentra construido sobre una base de confianza. Cada miembro del equipo debe establecer la confianza, cultivándola a través de sus acciones, sus palabras y su trabajo para mantenerla. Cada miembro también necesita ser capaz de confiar en los miembros de su equipo para hacer un compromiso con ellos y sus objetivos, trabajar competentemente con esos objetivos en mente y comunicarse constantemente sobre los problemas que afectan al equipo”. (Measom, 2018)

Parte esencial de la fiabilidad es la comunicación constante y significativa que es necesaria dentro de una relación al interior del equipo, así como una verdadera colaboración, que no produce si no se tiene un sentido de confianza, una vinculación entre los integrantes de un equipo. Esta situación es plausible cuando se aprecia en la universidad que entre los integrantes de las áreas una situación de apoyo mutuo entre los que están asignados al servicio hacia los que atienden a los graduados o egresados, por ejemplo.

Finalmente, para garantizar que exista un correcto desempeño en el área laboral en cualquier área de desempeño, se requiere que exista un clima de confianza. Del mismo modo es fundamental que la persona que ejerce el liderazgo obtenga crédito entre los que se consideran sus colaboradores para fomentar la cohesión. (Gestion, 2013)

La calidad del servicio entre los usuarios solo puede ser reforzada cuando se recibe la atención esperada, es decir cuando lo que espera el cliente cubre con

sus especificaciones, aun cuando cada persona tiene niveles distintos de percepción de distintas cosas, incluidas aquellas que parecen usuales, como por ejemplo un trámite documentario o la obtención de un requisito.

En la universidad las percepciones de los estudiantes, no necesariamente son buenas, muchos se mortifican por la dilación en los trámites, porque los expedientes los tienen que movilizar los propios interesados, porque se efectúan en periodos prologados. Las quejas son variadas, sin embargo, no hay ninguna queja por escrito por el temor a las represalias, lo cual genera una serie de disconformidades que quedan entre los usuarios.

Al analizar la realidad problemática de la gestión en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios se halla que existen grandes problemas respecto a este tema, que merecen un abordaje bajo una metodología para analizar sus orígenes, pues sus efectos son conocidos como la demora, la falta de eficiencia del personal, la pérdida de documentos, las dilaciones innecesarias, el incumplimiento de plazos, etc., que terminan demorando la gestión institucional.

8. METODOLOGÍA

Diseño de investigación

Corresponde a una investigación tipo correlacional.causal

Población y muestra

Población:

La población de estudio estuvo conformada por los bachilleres que efectúan sus trámites administrativos en la UNAMAD, que de acuerdo a referencias de la Oficina de Grados y Títulos es de 85 usuarios.

N=85

Muestra

Se ha decidido emplear un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que existen ciertas dificultades para acceder a la muestra, especialmente por tener un horario bastante disperso y ser erráticos en cuanto al apersonamiento a la Oficina de Grados y Títulos.

n=45

Muestreo

Muestreo no probabilístico por conveniencia, que “consiste en seleccionar a los individuos que convienen al investigador para la muestra” (Universo fórmulas, 2017)

Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica empleada será la entrevista, se define como una reunión para intercambiar información con una persona, (el entrevistador y otra el entrevistado), u otras (entrevistados)” (Hernández Sanpieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

El instrumento para medir el liderazgo directivo permitió mediante la palabra oral y se obtendrá información necesaria. El instrumento que permite medir el constructo liderazgo directivo, corresponde a un cuestionario integrado por veintiséis ítems con opciones de escalamiento tipo Likert, con tres opciones de valoración. Fue sometido a prueba de validez y confiabilidad teniendo óptimos resultados.

El instrumento se denomina SERVQUAL, de acuerdo al Ministerio de Salud, este “define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. **RESULTADOS**

El liderazgo en esta institución se halla en un nivel medio en 51.35%, a este respecto los hallazgos de Monroy (2013) señalan que el éxito organizacional, no se logra sin la contribución de la excelencia individual, y en especial si se toma en cuenta el impacto de los puestos gerenciales, que requieren más que solamente competencias técnicas, sino complementariamente se requiere liderazgo. En la realidad de Madre de Dios probablemente se deba a las decisiones tomadas por la Autoridad a la hora de designar a los responsables de las áreas, los que no evidencian rasgos suficientes de liderazgo. Destacándose por dimensiones que los usuarios califican que en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, se cuenta relaciones humanas y participativas en nivel medio (43,24%), lo que se puede atribuir a un tipo de liderazgo, en el quizás prime el objetivo y no la comunicación, cuando este aspecto es esencial a la hora de brindar instrucciones, corroborar ordenes,

escuchar opiniones, etc. En cuanto a la competitividad y control en nivel medio (54,05%) se requiere de una serie de ajustes, que faciliten el mejoramiento continuo, cumplimiento de plazos y la supervisión permanente a través del trabajo directo del líder directivo y de opiniones de los usuarios en por ejemplo buzón de sugerencias, insumos que pueden ser empleados para la retroalimentación y mejoramiento continuo. Ahora bien, sobre el tema de la innovación y espíritu emprendedor se halla también en nivel bajo (86,49%) debido a que aparentemente no se fomenta el cambio a partir de las personas que integran en equipo de trabajo, situación altamente castrante que limita la iniciativa de las personas. Finalmente, respecto del mantenimiento del orden y la racionalidad que también se halla en nivel medio (54,05%), que implica la necesidad de continuar aplicando las normas institucionales y los recursos disponibles de la mejor forma en beneficio de los usuarios.

Respecto a la variable calidad de servicio al usuario, se tiene en promedio general de calificación media (54,05%), el cual es bastante preocupante, tomando en cuenta que se trata de una institución que aparentemente cumple con todos los indicadores y estándares que integran los criterios básicos de calidad. En este punto es bastante importante recordar a Sorados (2010) que señala como conclusión de sus estudios que el liderazgo ejercido se relaciona con la calidad, de manera que es innegable que para que una institución tenga rasgos de trabajo con calidad se necesite que sus gestores tengan un liderazgo privado. Así, la calificación por dimensiones arroja que: sobre la fiabilidad prima el nivel bajo en 56,76% lo que evidencia que el usuario no confía en la institución ni en las personas, la dimensión sensibilidad muestra un nivel medio en 56,76% relacionado a la capacidad de respuesta institucional que en la práctica es bastante lenta, superando en exceso los plazos establecidos en el TUPA; en tanto que la dimensión seguridad también muestra un nivel predominante medio con 56,76% que guarda relación con el hecho de que se custodien los documentos que integran por ejemplo un expediente. Acerca de la empatía se tiene un nivel medio en 64,86%, es decir hay una relación entre el servidor y el usuario que es ligeramente mejor con respecto a los otros indicadores, lo que se traduce en la concretización del servicio y la voluntad que demuestra el trabajador. Finalmente, la dimensión elementos tangibles

tiene una predominancia media en 59,46% de los casos estudiados, que todavía debe superarse.

La investigación revela que el liderazgo directivo afecta de manera directa en la calidad de servicios en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”., según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,000237 ($p < 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.569$ que indica una fuerza positiva considerable, por lo que se requiere que la autoridad delegue los cargos directivos a personas capacitadas, que además reúnan características de liderazgo nato.

La investigación revela que si existe relación directa y significativa entre las relaciones humanas y participativas y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018, según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,186 ($p > 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.222$ que indica una fuerza positiva débil. Mejorar este aspecto requiere una capacitación del recurso humano para que el trato, la consideración, la celeridad y otros aspectos deseables de las relaciones humanas mejoren.

La investigación revela que si existe relación directa y significativa entre la competitividad y control y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018, según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,050 ($p \geq 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.325$ que indica una fuerza positiva media. La competitividad es un aspecto valorado pues permite medirse con otros prestadores similares y evidenciar una mejora en el tiempo.

La investigación revela que si existe relación directa y significativa entre la innovación y espíritu emprendedor y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018., según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,015 ($p < 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.396$ que indica una fuerza positiva media. El espíritu emprendedor se logra con una mejora en asumir que uno es parte de algo y que debe integrarse y luchar por él.

La investigación revela que si existe relación directa y significativa entre el mantenimiento del orden y la racionalización y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018, según la

prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,000 ($p < 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.624$ que indica una fuerza positiva considerable.

9. DISCUSIÓN

El liderazgo en esta institución se halla en un nivel medio en 51.35%, a este respecto los hallazgos de Monroy (2013) señalan que el éxito organizacional, no se logra sin la contribución de la excelencia individual, y en especial si se toma en cuenta el impacto de los puestos gerenciales, que requieren más que solamente competencias técnicas, sino complementariamente se requiere liderazgo. En la realidad de Madre de Dios probablemente se deba a las decisiones tomadas por la Autoridad a la hora de designar a los responsables de las áreas, los que no evidencian rasgos suficientes de liderazgo. Destacándose por dimensiones que los usuarios califican que en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, se cuenta relaciones humanas y participativas en nivel medio (43,24%), lo que se puede atribuir a un tipo de liderazgo, en el quizás prime el objetivo y no la comunicación, cuando este aspecto es esencial a la hora de brindar instrucciones, corroborar ordenes, escuchar opiniones, etc. En cuanto a la competitividad y control en nivel medio (54,05%) se requiere de una serie de ajustes, que faciliten el mejoramiento continuo, cumplimiento de plazos y la supervisión permanente a través del trabajo directo del líder directivo y de opiniones de los usuarios en por ejemplo buzón de sugerencias, insumos que pueden ser empleados para la retroalimentación y mejoramiento continuo. Ahora bien, sobre el tema de la innovación y espíritu emprendedor se halla también en nivel bajo (86,49%) debido a que aparentemente no se fomenta el cambio a partir de las personas que integran en equipo de trabajo, situación altamente castrante que limita la iniciativa de las personas. Finalmente, respecto del mantenimiento del orden y la racionalidad que también se halla en nivel medio (54,05%), que implica la necesidad de continuar aplicando las normas institucionales y los recursos disponibles de la mejor forma en beneficio de los usuarios.

Respecto a la variable calidad de servicio al usuario, se tiene en promedio general de calificación media (54,05%), el cual es bastante preocupante, tomando en cuenta que se trata de una institución que aparénteme cumple con todos los indicadores y estándares que integran los criterios básicos de calidad.

En este punto es bastante importante recordar a Sorados (2010) que señala como conclusión de sus estudios que el liderazgo ejercido se relaciona con la calidad, de manera que es innegable que para que una institución tenga rasgos de trabajo con calidad se necesite que sus gestores tengan un liderazgo privado. Así, la calificación por dimensiones arroja que: sobre la fiabilidad prima el nivel bajo en 56,76% lo que evidencia que el usuario no confía en la institución ni en las personas, la dimensión sensibilidad muestra un nivel medio en 56,76% relacionado a la capacidad de respuesta institucional que en la práctica es bastante lenta, superando en exceso los plazos establecidos en el TUPA; en tanto que la dimensión seguridad también muestra un nivel predominante medio con 56,76% que guarda relación con el hecho de que se custodien los documentos que integran por ejemplo un expediente. Acerca de la empatía se tiene un nivel medio en 64,86%, es decir hay una relación entre el servidor y el usuario que es ligeramente mejor con respecto a los otros indicadores, lo que se traduce en la concretización del servicio y la voluntad que demuestra el trabajador. Finalmente, la dimensión elementos tangibles tiene una predominancia media en 59,46% de los casos estudiados, que todavía debe superarse.

La investigación revela que el liderazgo directivo afecta de manera directa en la calidad de servicios en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”., según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,000237 ($p < 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.569$ que indica una fuerza positiva considerable, por lo que se requiere que la autoridad delegue los cargos directivos a personas capacitadas, que además reúnan características de liderazgo nato.

La investigación revela que si existe relación directa y significativa entre las relaciones humanas y participativas y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018, según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,186 ($p > 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.222$ que indica una fuerza positiva débil. Mejorar este aspecto requiere una capacitación del recurso humano para que el trato, la consideración, la celeridad y otros aspectos deseables de las relaciones humanas mejoren.

La investigación revela que si existe relación directa y significativa entre la competitividad y control y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018, según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,050 ($p \geq 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.325$ que indica una fuerza positiva media. La competitividad es un aspecto valorado pues permite medirse con otros prestadores similares y evidenciar una mejora en el tiempo.

La investigación revela que si existe relación directa y significativa entre la innovación y espíritu emprendedor y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018., según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,015 ($p < 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.396$ que indica una fuerza positiva media. El espíritu emprendedor se logra con una mejora en asumir que uno es parte de algo y que debe integrarse y luchar por él.

La investigación revela que si existe relación directa y significativa entre el mantenimiento del orden y la racionalización y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018, según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,000 ($p < 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.624$ que indica una fuerza positiva considerable.

10. CONCLUSIONES

El liderazgo en esta institución se halla en un nivel medio en 51.35%. Destacándose por dimensiones que los usuarios califican que en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, se cuenta relaciones humanas y participativas en nivel medio (43,24%), competitividad y control en nivel medio (54,05%), Innovación y espíritu emprendedor en nivel bajo (86,49%) y mantenimiento del orden y la racionalidad en nivel medio (54,05%). Respecto a la variable calidad de servicio al usuario, se tiene en promedio general de calificación media (54,05%). Así, la calificación por dimensiones arroja que: sobre la fiabilidad prima el nivel bajo en 56,76%, la dimensión sensibilidad muestra un nivel medio en 56,76%; en tanto que la dimensión seguridad también muestra un nivel predominante medio con 56,76%, la empatía tiene un nivel medio en 64,86% y finalmente la dimensión elementos tangibles tiene una predominancia media en 59,46% de los casos estudiados.

La investigación revela que el liderazgo directivo afecta de manera directa en la calidad de servicios en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”., según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,000237 ($p < 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.569$ que indica una fuerza positiva considerable.

La investigación revela que si existe relación directa y significativa entre las relaciones humanas y participativas y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018, según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,186 ($p > 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.222$ que indica una fuerza positiva débil.

La investigación revela que si existe relación directa y significativa entre la competitividad y control y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018, según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,050 ($p \geq 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.325$ que indica una fuerza positiva media.

La investigación revela que si existe relación directa y significativa entre la innovación y espíritu emprendedor y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018., según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,015 ($p < 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.396$ que indica una fuerza positiva media.

La investigación revela que si existe relación directa y significativa entre el mantenimiento del orden y la racionalización y la calidad de servicios al usuario en la “Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios”, 2018, según la prueba no paramétrica Rho de Spearman, con un p valor igual a 0,000 ($p < 0.05$) y una fuerza de correlación de $Rho = 0.624$ que indica una fuerza positiva considerable.

11. REFERENCIAS

Bibliografía

Andrésraya.com. (2018). Obtenido de El poder la influencia, más allá del liderazgo: <http://andresraya.com/el-poder-de-la-influencia-mas-alla-del-liderazgo/>

- Bolívar, A. (Educar 2011, vol. 47/2 253-275 de 2011). Aprender a liderar líderes. Competencias para un liderazgo directivo que promueva el liderazgo docente. Educar, 253-275.
- Canales Casas, D. E., & Jara Escalante, R. C. (2015). Liderazgo directivo y desempeño docente en las instituciones educativas de la Red N° 16 de Villa el Salvador UGEL N°01-SJM 2014. Lima: Universidad César Vallejo.
- Changanaquí Saldaña, M. I., & Huapaya Ortiz, G. G. (2017). Estilos de liderazgo directivo y la calidad de gestión educativa desde la percepción docente de cuatro instituciones educativas públicas. Lima: Universidad Marcelino Champagnat.
- Cox, C. (2003). Políticas educacionales en el cambio de siglo. La reforma del sistema escolar en Chile. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.
- Fullan, M. (2001). The new meaning of educational change. Routledge Falmer, London: Teachers College Press.
- Gestion. (25 de junio de 2013). Como generar un clima de confianza en equipos de trabajo. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/generar-clima-confianza-equipos-41597>
- Gestion.Org. (s.f). La influencia del lider. Obtenido de <https://www.gestion.org/la-influencia-del-lider/>
- Hernández Sanpieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). Metodología de la investigación. México D. F: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores S. A.
- Luer, C. (1 de Mayo de 2014). Las 5 características de un lider. Obtenido de <https://www.merca20.com/las-5-caracteristicas-de-un-lider/>
- Macahuachi Guerra, P. B., & Gonzales Quezada, K. D. (2017). Liderazgo directivo y desempeño docente en la Institución Educativa Inicial Nuestra Señora de la Esperanza del distrito de Tambopata Puerto Maldonado – 2016. Puerto Maldonado, Madre de Dios: Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.
- Ma-Hutchinson Heath, S. (s.f). Liderazgo, un desempeño efectivo. Obtenido de <https://mep.janium.net/janium/Documentos/liderazgo.pdf>

- Maxwell, J. C. (1993). *Desarrolle el Lider que Esta en Usted*. Nashville, Tennessee: Nelson Inc.
- Maxwell, J. C. (2007). *Las 21 Leyes irrefutables del liderazgo*. Nashville, Tennessee: Grupo Nelson Inc.
- Maxwell, J. C. (2007). *Las 21 Leyes Irrefutables Del Liderazgo*. Nashville, Tennessee: Grupo Nelson Inc.
- Measom, C. (2018). La importancia de la confianza dentro de un equipo de trabajo. Obtenido de La Voz de Houston: [://pyme.lavoztx.com/la-importancia-de-la-confianza-dentro-de-un-equipo-de-trabajo-13424.html](http://pyme.lavoztx.com/la-importancia-de-la-confianza-dentro-de-un-equipo-de-trabajo-13424.html)
- Melara, M. (6 de Junio de 2018). La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente. Obtenido de El Blog de Marlon Melara: <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>
- Ministerio de Educación de la Nación. (2000). *Desafíos de la educación. Diez módulos destinados a los responsables de los procesos de transformación educativa*. Buenos Aires: UNESCO.
- Ministerio de Salud. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*. R.M. N° 527-2011/MINSA. Lima, Perú: Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas.
- Monroy, J. (2013). *Liderazgo directivo como elemento estratégico en la efectividad del desempeño docente*. Aárbula: Universidad de Carabobo.
- National Minority AIDS Council. (2009). *Desarrollo del liderazgo*. Washington, D.C: Technical Assistance, Training and Treatment Division.
- Ñahuirima Tica, Y. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfaccion del cliente de las pollerias del Distritode Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Region Apurimac, 2015*. Andahuaylas, Perú: Universidad Nacional Jose Maria Arguedas.
- Olamendi, G. (2012). *Liderazgo*. Obtenido de Estoemarketing.com: <http://www.educa.madrid.org/web/eei.lospuertos.colmenarviejo/2comeniuss/blog/blognorte/liderazgo.pdf>
- PCM. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*. Lima: PCM.

- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2009). Definición de confianza. Obtenido de <https://definicion.de/confianza/>
- Psychocriss. (14 de Octubre de 2012). Las 8 herramientas del líder . Obtenido de <https://psychocriss.wordpress.com/>
- Reyes Flores, N. T. (2012). Liderazgo directivo y desempeño docente en el nivel secundario de una institución educativa de ventanilla - Callao. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Sorados Palacios, M. M. (2010). Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Taracena, E. (22 de Julio de 2014). Tipos de lideres. Obtenido de <http://www.marthadebayle.com/v2/radio/bienestar/lideres/>
- Universo fórmulas. (2017). Muestreo por conveniencia. Obtenido de <http://www.universoformulas.com/estadistica/inferencia/muestreo-conveniencia/>
- Valderrama Mendoza, S. (2013). Pasos para elaborar Proyecto de Investigación Científica. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Weinstein, J. (2015). Liderazgo directivo, asignatura pendiente de la reforma educiaconal chilena. Recuperado el 23 de Marzo de 2018, de <http://www.educandojuntos.cl/wp-content/uploads/2015/11/liderazgo-directivoasignatura-pendiente-de-la-reforma-educacional-chilena-jose-weinstein.pdf>
- Yarce, J. (2010). ¿Qué es el liderazgo? Obtenido de Instituto Latinoamericano de liderazgo y desarrollo humano y organizacional: http://www.liderazgo.org.co/images/documentos/2010/que_es_el_liderazgo.pdf

