



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Liderazgo transformacional y Calidad de Servicio de los
colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Br. Edith Deyssi Vasquez Ramos

ASESOR:

Mag. Willian Sebastián Flores Sotelo

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gerencia del talento Humano

PERÚ - 2017

Dr. Rodolfo Talledo Reyes
Presidente

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre
Secretario

Dr. William Sebastián Flores Sotelo
Vocal

Dedicatoria

A Dios por ser mi guía y fortaleza.

A mi familia y amigos por el apoyo y aliento constante.

A nuestro distinguido asesor del curso, gracias por su apoyo desinteresado.

Agradecimiento

Expreso un profundo y sincero agradecimiento a todos los docentes de la Universidad de Pos Grado de la Universidad César Vallejo, en especial al Dr. Willian Sebastián Flores Sotelo, asesor del presente trabajo, por su apoyo incondicional en las correcciones del mismo y sus consejos para poder culminar el trabajo de investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Edith Deyssi Vasquez Ramos, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de Negocios - MBA, de la Universidad César Vallejo, Filial Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Liderazgo transformacional y Calidad de Servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016”, presentada, para la obtención del grado académico de Magister en Administración de Negocios - MBA, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 20 de marzo de 2017

Edith Deyssi Vasquez Ramos
DNI: 70434855

Presentación

La presente tesis se denomina “Liderazgo transformacional y Calidad de Servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016” y surge como un análisis al liderazgo de los colaboradores del Laboratorio Clínico R y su implicancia en la calidad de servicio.

En el contexto de la globalización, en los últimos años, se ha observado que las organizaciones tienden a enfocarse en la manera de como las personas ejercen la toma de acciones, decisiones frente a cada caso que se presenta en el día a día en dichas organizaciones.

Por tal motivo, es que, los estudios de liderazgo transformacional y calidad de servicio resultan imprescindibles, porque propician en los colaboradores la capacidad de tener iniciativa en resolver problemas y se sientan de esta manera comprometidos con los objetivos de la organización, constituyendo un excelente mecanismo para conocer de manera indirecta la calidad de servicio de la organización.

El Liderazgo Transformacional influye notablemente en la eficiencia y productividad de una organización. Por esta razón consideramos de suma importancia llevar a cabo un estudio destinado a comprobar si el Liderazgo transformacional de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, repercute en la calidad de servicio.

En tal sentido, la presente investigación tiene como objetivos determinar los niveles y la relación entre liderazgo transformacional y calidad de servicio, por ello el trabajo se denomina: “Liderazgo transformacional y Calidad de Servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016”

Índice de contenidos

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
autenticidad	iv
Presentación	v
Lista de contenidos	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.3 Justificación	32
1.4 Problema	33
1.5 Hipótesis	34
1.6 Objetivos	34
II. Marco Metodológico	
2.1. Variables	37
2.2. Operacionalización de variables	39
2.3. Metodología	42
2.4. Tipos de estudio	43
2.5. Diseño	43
2.6. Población, muestra y muestreo	44
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.8. Métodos de análisis de datos	53
2.9. Aspectos éticos	53
III. Resultados	55
IV. Discusión	63

V. Conclusiones	67
VI. Recomendaciones	69
VII. Referencias	71
VIII. Anexos	77

Índice de Tablas

		Pág.
Tabla 1	Teorías de Liderazgo Transformacional	25
Tabla 2	Modelos conceptuales de Calidad de servicio	29
Tabla 3	Cantidad de Ítems por dimensiones: Variable (1) Liderazgo transformacional	39
Tabla 4	Escala de medición: Variable (1) Liderazgo Transformacional	40
Tabla 5	Variables, dimensiones e indicadores: Variable (1) Liderazgo Transformacional	40
Tabla 6	Cantidad de Ítems por dimensiones - Variable (2) Calidad de Servicio	41
Tabla 7	Escala de medición: Variable (2) Calidad de Servicio	41
Tabla 8.	Variables, dimensiones e indicadores: Variable (2) Calidad de Servicio	42
Tabla 9	Población de Estudio – colaboradores de las sedes en Lima	44
Tabla 10	Cálculo Estadístico del tamaño de la Muestra	45
Tabla 11	Muestra de estudio - colaboradores pertenecientes a 12 sedes del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016	46
Tabla 12	Escala de medición: Variable (1) Liderazgo Transformacional	47
Tabla 13	Niveles de Estilos Parentales	48
Tabla 14	Niveles de las dimensiones de la variable (1) Liderazgo Transformacional	48
Tabla 15	Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable (1) Liderazgo Transformacional	49
Tabla 16	Escala de medición y rangos: Variable (2) Calidad de Servicio	50
Tabla 17	Niveles de Calidad de Servicio.	50
Tabla 18	Niveles de las dimensiones de la Variable (2) Calidad de Servicio.	51
Tabla 19	Consolidado de Niveles de las dimensiones de la Variable (Y): Calidad de servicio	51

Tabla 20	Criterios de Evaluación por Expertos	52
Tabla 21	Alfa de Cronbach: Variable (1) Liderazgo transformacional	52
Tabla 22	Alfa de Cronbach: Variable (Y) Calidad de servicio	52
Tabla 23	Descripción de los Niveles de Liderazgo transformacional	56
Tabla 24	Descripción de los Niveles de Calidad de Servicio.	57
Tabla 25	Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables Liderazgo transformacional y calidad de servicio	58
Tabla 26	Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables gestión humana y calidad de servicio.	59
Tabla 27	Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables estímulo intelectual y calidad de servicio.	60
Tabla 28	Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables influencia idealizada y calidad de servicio.	61
Tabla 29	Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables consideración individualizada y calidad de servicio	62

Índice de figuras

	Pág.	
Figura 1	Modelo conceptual de Calidad de servicio	32
Figura 2	Diseño de la Investigación	45
Figura 3	Niveles de Liderazgo Transformacional	56
Figura 4	Niveles de Calidad de Servicio	57

Resumen

La investigación titulada liderazgo transformacional y calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio clínico R, sede Lima, 2016 tuvo como problema general ¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio en los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016?

La investigación se realizó bajo el diseño no experimental por que se determinó la relación entre las variables de estudio, apoyándose en el método hipotético deductivo; la población de estudio estuvo conformada por 120 colaboradores que laboran en el Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016, se trabajó con una muestra de 92 del total de la población. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario con la finalidad de recopilar información sobre las variables liderazgo transformacional y calidad de servicio de los colaboradores. Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa SPSS, Microsoft Excel; el análisis de los datos se realizó de manera descriptivo e inferencial con lo cual se utilizó tablas de frecuencia, figuras de barra y la prueba de coeficiente de correlación de Spearman.

Después del procesamiento de los datos podemos determinar que existe una correlación positiva muy fuerte y significativa entre el liderazgo transformacional y calidad de servicio de los colaboradores del laboratorio.

Palabras claves: Liderazgo transformacional – calidad de servicio – variables – Laboratorio clínico - colaboradores

Abstract

The research entitled transformational principal leadership and quality of service of the collaborators of Clinical Laboratory R, Lima, 2016 had the general problem is there a relationship between transformational leadership and quality of service of the collaborators of Clinical Laboratory R, Lima, 2016?

The research was conducted under non-experimental that the correlational relationship between the study variables was determined, based on the hypothetical deductive method; The study population consisted 120 collaborators working in Clinical Laboratory R during the year 2016, the sample was 92 type. The technique used for data collection was a survey and questionnaire in order to collect information on variables transformational principal leadership and service worker performance instrument. For processing the data the SPSS, Microsoft Excel program was used;

Data analysis was performed by descriptive and inferential manner whereby frequency tables, figures and test bar Spearman correlation coefficient were used.

After processing the data, we can determine that there is a strong positive and significant correlation between transformational leadership and quality of service of the collaborators of Clinical Laboratory R, Lima, 2016.

Keywords: Transformational leadership - quality of service – variables - Clinical Laboratory - collaborators

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales

García-Guiu (2014) “Liderazgo transformacional y auténtico en organizaciones de seguridad, emergencias y defensa. Relaciones del liderazgo con la identificación grupal, la cohesión de la unidad y la potencia grupal”, Granada, para optar el título de Doctor, en el programa de Doctorado en Psicología de la Universidad de Granada. El objetivo de esta tesis Doctoral, es explorar las relaciones directas e indirectas del liderazgo con una serie de variables relevantes dentro de las organizaciones centrándose en dos tipos de liderazgo: transformacional y auténtico. El tipo de investigación utilizado es de tipo correlacional porque persigue medir el grado de relación existente entre las variables liderazgo transformacional y auténtico.

La investigación se desarrolla con unidades del Ejército de Tierra español tipo pelotón con una población de 243 militares y una muestra de 51 pelotones pertenecientes a unidades militares operativas. Las relaciones han sido planteadas en diferentes hipótesis como parte de modelos que han sido aplicados a los pelotones, grupos, organizaciones. Los resultados obtenidos de la tesis confirman la positiva relación entre el liderazgo transformacional tanto con la identificación grupal como con la cohesión y potencia grupal. Las conclusiones finales a las que se llega después de ver los resultados es la importancia que tiene el estilo de mando de los suboficiales basado en el liderazgo transformacional por la relación positiva que tiene con el pelotón grupal.

Díaz (2014) “El liderazgo transformacional en el colegio parroquial San José de Fontibón, como un factor de mejoramiento de los procesos escolares”, Colombia, para optar el título de Magister en educación con énfasis en Gestión en la Facultad de ciencias de la Educación de la Universidad Libre de Colombia. El objetivo general de esta tesis es de mejorar los procesos escolares con la implementación de una propuesta centrada en el liderazgo transformacional. El tipo de investigación que presenta esta tesis es acción en educación, dado que permite estudiar y explorar una situación educativa con la finalidad de mejorarla.

La población estuvo conformada por 40 personas entre directivos y docentes del Colegio Parroquial San José de Fontibón. La muestra tomada para la investigación censal, incluye directivos y docentes. El personal que labora en esta institución presenta nivel socio-económico que oscila entre los estratos 3 a 5, sus edades se encuentran entre los 24 y los 58 años, el nivel de escolaridad va desde el bachillerato académico hasta el magíster en algunos casos. Para el caso de los estudiantes se tomó una muestra aleatoria de 10 estudiantes, el criterio de inclusión fue el estudiantes número 5 de la lista para los grados de bachillerato, teniendo en cuenta que hay dos sextos, dos séptimos, dos octavos, dos novenos, un décimo y un undécimo. Según los resultados obtenidos se llega a la conclusión que para el éxito de los procesos escolares, se necesita un liderazgo que a la vez sea capaz de generar nuevos líderes y con ello promover un liderazgo compartido, en otras palabras, cualquier miembro del equipo debe tener la capacidad de ser líder y aportar al desarrollo de los procesos misionales de la institución de ahí la importancia del liderazgo transformacional cuya tarea será articular una visión generalizada para la institución y comunicarla de manera asertiva para lograr compromisos y potenciar al equipo de trabajo.

López (2014) “El liderazgo transformacional como agente motivador en un establecimiento municipal”, Chile, para optar el título de Magister en Educación con mención en currículo y comunidad educativa de la Universidad de Chile. El objetivo general de la investigación es conocer las prácticas del liderazgo transformacional como agente motivador en los directivos de un colegio municipal. El tipo de estudio realizado es cualitativo y de carácter exploratorio, descriptivo. El carácter exploratorio del estudio, se debe a que es de naturaleza deductivo, es decir que a través de la indagación del discurso de los actores involucrados no se pretendió buscar una relación causa- efecto entre las variables, sino más bien conocer o aproximarse al fenómeno del liderazgo transformacional. Descriptivo, ya que se construirá una narración que dé cuenta de los principales elementos de la cultura de la organización y de los actores que integran la Comunidad Educativa del Colegio Simón Bolívar. La población es está conformado por 97 docentes de los cuales un 85% son mujeres (80) y un 15% hombres (17). Además el establecimiento cuenta con 54 asistentes de educación y 1.134 alumnos. La

muestra es de profesores y directivos, que no pretende ser exhaustiva, sino más bien representar los discursos en torno al Liderazgo de los actores involucrados. Dado que los resultados arrojaron un liderazgo transaccional predominante se concluye que la Comunidad Educativa del colegio Simón Bolívar necesita una identidad y un propósito claro y un tipo de liderazgo transformacional. Se evidencia que este objetivo se logrará si se propicia un elemento central que es la comunicación, ya que, es impensable el éxito de cualquier organización humana si no existen factores facilitadores de la comunicación entre sus integrantes.

Salas (2013) “Liderazgo Transformacional, capacidad de aprendizaje organizativo y felicidad en el trabajo”, España, para optar el título de Doctor, en el Departamento de Dirección de empresas en la Facultad de Economía de la Universidad de Valencia. El objetivo principal de la tesis doctoral es estudiar las unidades de observación, las cuales conformarán las variables. En esta relación se tendrá en cuenta el posible efecto mediador de la capacidad de aprendizaje organizativo, el cual puede dar lugar a una relación directa y otra indirecta del liderazgo transformacional sobre la felicidad en el trabajo. Cuya unidad de observación es aquello que deseamos observar, de la cuales se obtendrá los datos empíricos que conformarán las variables. El tipo de investigación utilizado en la tesis es experimental. El población de estudio es un 8,82% de personas jóvenes médicos especialistas en alergia, con sólo superando la edad de 50 años, y la muestra que se adquiere es un total de 666 médicos especialistas asociados a las SEAIC de España. En el análisis de resultados se encuentra que el modelo mediado por la capacidad de aprendizaje organizativo son claramente superiores a los del modelo de efecto directo. Siendo que el modelo de mediación parcial muestra un efecto positivo entre el liderazgo transformacional y la capacidad de aprendizaje organizativo, y otro efecto positivo entre la capacidad de aprendizaje organizativo y la felicidad en el trabajo. Concluyendo así que el liderazgo transformacional es un antecedente de la felicidad laboral bajo unas condiciones concretas: aquellas que facilitan el aprendizaje organizativo.

Aguilar (2013) “Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios privados contratados por la Unidad de Policlínica Central Igss,

Guatemala, Guatemala 2010”, Guatemala, para optar el grado de Maestro en Salud Pública con Énfasis en Salud Ambiental, Universidad de San Carlos de Guatemala Facultad de Ciencias Médicas. El objetivo general de la investigación es determinar el grado de satisfacción del usuario de los servicios contratados privados por la Unidad de Policlínica Central del IGSS. El tipo de investigación utilizada es descriptivo. En la cual se definió una muestra de 120 casos con un límite de confianza de 95%, a quienes se aplicó un cuestionario de tipo Likert estructurado de 37 preguntas en 4 secciones. Se llega a concluir que de acuerdo con los resultados obtenidos por el presente estudio se considera que la adquisición de los servicios de salud privados, contratados para estudios y /o procedimientos, según los usuarios que asisten a la Unidad de Policlínica Central del Seguro Social llenan sus expectativas.

Vargas (2015) “Comportamiento del paciente de la clínica dental, modelo basado en la percepción de la calidad del servicio y fidelización del paciente”, España, para optar el título de Doctor, en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de Madrid. El objetivo general de la tesis doctoral es proponer un modelo de comportamiento del paciente de la clínica dental basándose en la percepción de la calidad del servicio, marketing relacional y aspectos socioeconómicos. El tipo de investigación que se utilizó es exploratoria descriptiva y donde mezcla dos enfoques que son cualitativo y cuantitativo, lo cual orienta a conocer las variables para llegar a lo planteado como objetivo principal. Se tiene como población todos los apacientes que visitaron una clínica dental del CAM y los dentistas activos colegiados del Ilustre Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de la I Región Madrid (COEM) que prestan asistencia en clínicas dentales ubicadas en la CAM y la muestra lo constituyen un total de 200 pacientes y 220 dentistas. Las conclusiones a la que se llega después de la certera investigación es que la estrategia a la hora de prestar el servicio es muy importante, tener un modelo de comportamiento ayuda a diferenciar una clínica dental de otras clínicas. Además se demuestra que el marketing relacional influye satisfactoriamente y positivamente en el paciente haciendo que se sienta identificado con una clínica dental en particular.

Ospina (2015) “Calidad de Servicio y Valor en el transporte Intermodal de Mercancías”, Valencia-España, para optar el título de Doctor en la Universidad de Valencia. El objetivo general de esta tesis es dar a conocer el conocimiento sobre el proceso de formación de la calidad de servicio y del valor en el ámbito de la gestión del transporte de mercancías y así saber los efectos en términos de satisfacción y lealtad. El tipo de investigación que se utilizó es cualitativa exploratoria seguido por aspectos metodológicos. La población que abarco la investigación fueron las empresas: ARABITAL, TIBA, TRANSNATUR, DSV y RAMINATRANS, tomando como muestra a cinco personas de cada empresa. Se concluye que la calidad de servicio es un constructo que tiene un efecto directo sobre el valor percibido por el cliente y es influenciado directamente por la gestión de transporte.

Vazquez (2016) “Calidad de servicio en redes VoWLAN con interoperabilidad a redes móviles”, Cuba, para optar el grado de Maestría en Telemática en la Universidad Central “Marta Abreu” De Las Villas. El objetivo general de la investigación es proponer un diseño que sea excelente para la calidad de servicio en redes WiFi así como los mecanismos necesarios para este tipo de servicio. El tipo de investigación es lógico inductivo-deductivo. La población y muestra que se utilizó para el desarrollo de esta tesis es las redes de teléfono móvil con un aproximado de 100 a 200 usuarios. A todo eso se concluyó que el diseño de una topología que permite a los usuarios de la red GSM autenticarse de forma segura, sin necesidad de usar usuario y contraseña, usando para ello el Core de la Red Móvil, lo que les permitiría hacer llamadas VoIP a través de este, usando como acceso las zonas WiFi y manteniendo su número móvil.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

Huilca (2015) “Liderazgo transformacional y desempeño docente en la especialidad de ciencias histórico - sociales del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico”, Perú, para optar el título de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El

objetivo de la tesis es establecer la relación que existe entre el liderazgo transformacional y el desempeño docente según la percepción de los estudiantes de la especialidad de Ciencias Histórico Sociales del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico. Se ha planteado que el tipo de investigación es descriptivo correlacional. La población –muestra estuvo constituida por 49 estudiantes de la Institución Educativa que cursan el V, VII y IX ciclo de la carrera de educación. Para la medición de la variable liderazgo transformacional se diseñó y aplicó un cuestionario compuesto de 32 ítems, 8 ítems por cada dimensión: Consideración Individual, Estimulación Intelectual, Influencia idealizada y Motivación Inspiracional. Para la medición de la variable desempeño docente se diseñó y aplicó un cuestionario constituido por 24 ítems, 8 ítems por cada dimensión: Personal, pedagógica y social. De acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación se concluye que el liderazgo transformacional se relaciona significativamente y positivamente con el desempeño docente en cada una de sus dimensiones.

Castro-Silva (2015) “Dimensiones del Liderazgo transformacional predominantes en la Directora de La Institución Educativa Privada Federico Villarreal De La Provincia De Talara”, Perú, para optar el título de Maestría en educación con mención en Gestión Educativa en la Universidad de Piura. El objetivo general de la investigación es identificar las dimensiones del liderazgo transformacional que predominan en la Directora de la Institución Educativa Privada Federico Villarreal a partir de las percepciones de los docentes y de la propia autopercepción de la directora. El tipo de investigación que se utilizó para esta tesis es empírico- analítico el cual es predominante en la educación. La población de la investigación es tipo intencional, es decir, es no probabilístico, por cuanto, se estructuró bajo ningún criterio estadístico. Esta población lo constituyen 24 profesores de los cuales solo se consideraron a 23 para la muestra. A raíz de la investigación la conclusión a la que se llega es que la institución educativa privada Federico Villarreal de la provincia de Talara desarrolla algunas dimensiones del liderazgo transformacional según la percepción de los docentes y la propia autopercepción de la directiva. Porque en la escala del 1 al 5 las dimensiones de estimulación intelectual y consideración individualizada, son las

que mejor se perciben tanto a la directora como en los docentes, lo mismo ocurre con la influencia idealizada, que se encuentra en los docentes con una predominancia.

Panéz y Bartolo (2014) “Liderazgo transformacional del director y el desempeño del trabajador de servicio en las instituciones educativas públicas según los docentes de la Red 18 – Ate, 2014”, Perú, para optar el título de Magister en administración de la educación en la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo general de la investigación es buscar parcialmente explicaciones de liderazgo transformacional del director relacionado con el desempeño del trabajador de servicio en los hechos educativos. El tipo de investigación que se uso fue de diseño no experimental de tipo transversal – correlacional por que se determinó la relación entre las variables de estudio, apoyándose en el método hipotético deductivo. La población de estudio estuvo conformada por 165 docentes que laboran en la Red 18 de la UGEL 06 durante el año 2014. Se trabajó con el total de la población por ser pequeña, por ello la muestra fue de tipo censal. Después del análisis de los resultados se llegó a la conclusión que existe una correlación muy fuerte y significativa entre liderazgo transformacional del director y el desempeño del trabajador de servicio en las instituciones educativas públicas según los docentes de la Red 18 – Ate 2014.

Arias (2015) “Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro Hoteles de 3 estrellas del distrito de Piura, 2015”, Perú, para optar el grado de Magister en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del distrito de Piura. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación correlacional y un diseño no experimental-transaccional. Para el recojo de la información se identificó una población de 329 clientes, de los cuales se escogió una muestra de 141 clientes a quienes se les aplicó un cuestionario de 44 preguntas cerradas por medio de la encuesta; de lo cual se obtuvo los siguientes resultados: el 53,9% de clientes encuestados, expresan estar algo de

acuerdo en cuanto a la modernidad del mobiliario, equipos y herramientas, el 43,3% manifiesta estar apenas de acuerdo respecto a la entrega del servicio con la menor cantidad de errores, el 46,8% manifiesta estar algo de acuerdo respecto al comportamiento de los empleados en la inspiración de confianza y el 50.4% considera estar apenas de acuerdo que los empleados tienen conocimientos suficientes para responder preguntas. Finalmente, como conclusión: La calidad del servicio que aplican los hoteles de 3 estrellas del distrito de Piura inciden favorablemente en el logro de la satisfacción de sus clientes.

Larico (2015) “Influencia de la calidad de servicio al usuario en la Imagen Pública de la Entidad Prestadora de Servicios de saneamiento sede Juliaca, 2014”, Perú, para optar el grado de Magister en Administración en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. La presente investigación tiene como objetivo general determinar la influencia de la calidad de servicio en la atención al usuario. El tipo de investigación utilizada es descriptivo. En cuanto al entorno de los resultados los más resaltantes son: los clientes usuarios no conocen al directorio de la empresa, así como el 55% de personas tiene presente que la función principal es la potabilización del agua, el 55% obtiene información de la empresa a través de la radio como medio de comunicación; la calificación que se le da a la institución el 26 % opina que es regular y el 26% buena; el mayor defecto que presenta según las personas encuestadas el 39% opina que es la demora en la atención; en cuanto a la calidad de atención, el 55% manifiesta que la Infraestructura es adecuada sin riesgo de desastre; el 85% opina que la habilidad del personal administrativo y técnico para dar un servicio exacto y seguro es regular. La conclusión a que se llega según los resultados obtenidos es que la calidad de atención al usuario si influye en la imagen pública percibida por los usuarios.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

Variable 1: Liderazgo transformacional

Pascual (1987) el liderazgo implica interrelación de las cualidades, habilidades y necesidades del líder, las necesidades y expectativas del grupo y las exigencias o

requisitos de la situación. Esta interrelación sugiere que ningún estilo de liderazgo sirve perfectamente para todas las situaciones, por lo que el mejor estilo será aquel que sea considerado el más apropiado para una situación en particular

Avolio y Bass (2000) dice que es necesario precisar que el liderazgo transformacional, es la evolución del liderazgo transaccional. Es así que el liderazgo transaccional, mediante el uso de las conductas descritas en este factor el líder clarifica sus expectativas de sus seguidores y proporciona reconocimiento cuando se consiguen los objetivos. Este tipo de líderes se centran en corregir las fallas y desviaciones de los empleados a la hora de seguir los objetivos propuestos por la organización. Estos líderes suelen dejar las cosas como están y, en todo caso, solo intervienen cuando los problemas se vuelven serios. Señala a aquellos líderes que evitan tomar decisiones y verse implicado en los asuntos importantes. Así mismo en el liderazgo transformacional, los líderes altos en este son admirados, respetados y obtienen la confianza de la gente. Los seguidores se identifican con ellos y tratan de imitarlos. Tiene el mismo significado que el factor anterior, pero los ítems que lo miden están centrados en conductas específicas. Se refieren a los líderes que son capaces de motivar a los miembros de su equipo, proporcionando significado a su trabajo. Asimismo, el líder formula una visión de futuro atractiva para los empleados y la organización. Estos líderes estimulan a sus colaboradores a ser innovadores, creativos y buscar por sí mismo la solución a los problemas que puedan plantearse. Los líderes altos en este factor prestan atención a las necesidades individuales de logro y crecimiento de los miembros de su equipo, actuando como mentores o coaching.

Bass (2000) citado por Mendoza y Ortiz (2006) el liderazgo transformacional es aquel que motiva a las personas a realizar más de lo que ella misma espera y como consecuencia de ella se producen cambios en los grupos, las organizaciones y la sociedad. Podemos decir que este estilo de liderazgo tiene relación con las necesidades humanas, específicamente con el crecimiento personal, autoestima y autorrealización. Aprender a ejercer influencia idealizada, generar motivación e inspiraciones, lograr la estimulación intelectual y prestar atención individualizada. Esto es el liderazgo de los sistemas humanos configurados por seres humanos,

cultural y emocionalmente relacionados por múltiples y complejas redes conversacionales verbales y no verbales que intentan lograr objetivos individuales y colectivos.

Hellriegel y Slocum (2003) el liderazgo transformacional se refiere a anticipar tendencias futuras, inspirar a los seguidores para entender y adoptar una nueva visión de posibilidades, desarrollar a otros para que sean líderes o mejores líderes, y construir la organización o grupo como una comunidad de gente que aprende, que es puesta a prueba y premiada.

Fischman (2005) sostiene que liderazgo transformador es un pronosticador significativamente mejor que el liderazgo transaccional en la percepción de la efectividad del líder y de la efectividad de las organizaciones por parte de los seguidores.

Ivancevich (2006) Proceso de influir en otros para facilitar el logro de los objetivos pertinentes para la organización. La función del líder es desde todo punto de vista tan importante para el éxito de grupo como la del líder formal

Acosta (2013) considera cuatro factores del liderazgo transformacional: Considerar separadamente a cada individuo: “Me importas tú como persona única y diferente; y me importa facilitar tu desarrollo”. El líder transformacional siente una preocupación particular por cada colaborador. Lo trata en forma individualizada conforme a sus propias capacidades, cualidades y peculiaridades. Está atento a sus necesidades. Y le plantea retos apropiados a su capacidad, buscando propiciar su desarrollo. Confía en él. En suma concede respeto y libertad a cada persona. Estimular intelectualmente: “Inténtalo una y otra vez, de una y otra forma”. El líder transformacional estimula a sus colaboradores por medio de pruebas intelectuales buscando el reto continuo a sus capacidades. Facilita enfrentar problemas en forma distinta. Sabe que el cambio y la innovación ofrecen las mejores oportunidades de desarrollo y crecimiento. Motivar inspirando: “Si te lo propones lo vas a lograr”. Se requiere tener una capacidad para detectar amenazas y oportunidades; otorgar una visión al grupo capaz de suscitar

entusiasmo. Busca inspirar nuevos horizontes, promueve el punto de vista de situaciones futuras motivadoras del tiempo “dame sueños a seguir” antes que el de “obligaciones para cumplir”. Da por lo tanto significado al trabajo, un sentido que motiva la acción. Influir: “Puedes confiar en mi”. Ser honesto, generar confianza, tener carisma, propicia la identificación consiente con el líder. Para ello crea un estilo de trabajo, comparte el éxito. Se muestra tenaz en la persecución de los objetivos, genera la convicción de que todo es posible, La consecuencia es admiración, empatía y deseo de seguirlo. Percibimos el liderazgo transformacional desde una doble dinámica entre los niveles micro y macro.

Tabla 1
Teorías de Liderazgo Transformacional

Año	Autor	Institución /Escuela/Teoría	Aporte /Adapto/Mejoro
1987	Pascual	Liderazgo y participación: mitos y realidades. España, Editorial De Deusto.	Implica interrelación de las cualidades, habilidades y necesidades del líder.
2000	Avolio y Bass	Multifactor Leadership Questionnaire. ThirdEdition Manual and Sampler Set. Mind Garden, Inc.	Los líderes altos son admirados, respetados y obtiene la confianza de la gente
2003	Hellriegel y Slocum	Comportamiento organizacional (10ª. Ed.) México, Editorial Thomsom	Entender y adoptar una nueva visión de posibilidades, desarrollar a otros para que sean líderes
2005	Fischman	Liderazgo transformacional. Lima: Universidad de Ciencias Aplicada.	Efectividad del líder y de la organizaciones por parte de los seguidores
2006	Ivancevich	Administración de recursos humanos (9ª. Ed.) México, Editorial Mc Graw Hill.	Influir en otros para facilitar logro objetivos pertinentes para la organización.
2006	Mendoza y Ortiz	El liderazgo transformacional, dimensiones e impacto en la cultura organizacional y eficacia de las empresas. Revista de la facultad de Ciencias Económicas Universidad Nueva Granada	Motiva a las personas a realizar más de lo que ella misma espera.
2013	Acosta	Dirigir (5ª. Ed.). España: ESIC editorial	Concede respeto y libertad a cada persona. Estimular intelectualmente

Fuente: Documentación literaria revisada por el investigador

Liderazgo transformacional según Avolio y Bass

Durante años las teorías de liderazgo se han centrado en aproximaciones parceladas de este proceso (democrático/autocrático, directivo/participativo, foco sobre las tareas o sobre las personas, y otras), apuntando a generar cambios de primer orden al interior de las organizaciones (Avolio y Bass 2000). Estos cambios consisten en una modificación al interior del sistema, sin cambiar su estructura interna, es decir, no ocurren alteraciones en las reglas de relación de éste. Este tipo de cambio, es el que comúnmente tiene lugar en los ambientes estables, y se relacionan con la adaptación y el crecimiento de la empresa. De esta forma, involucran cambios de categorías, que implican aumentos, por ejemplo, en la cantidad de la producción, o del desempeño. Éstos se dan en el marco de un proceso de intercambio, una relación transaccional, en la cual las necesidades de los seguidores pueden ser alcanzadas si su desempeño se adecua a su contrato con el líder. Por otra parte, los cambios de segundo orden se refieren a transformaciones del sistema mismo, por una reorganización de los elementos en un sistema nuevo, que ocurre cuando se modifican propiedades o estados fundamentales de éste. Dicho de otra forma, es un tipo de cambio a un nivel lógico superior, es decir, a nivel de las reglas de relación, correspondiente a una realidad de segundo orden (propiedades sociales de los objetos: valor, significación), por lo que involucran grandes cambios en actitudes, creencias, valores y necesidades. Este tipo de cambio, se observa comúnmente en ambientes competitivos y cambiantes, donde las organizaciones se ven obligadas a reestructurarse continuamente.

Avolio y Bass se basan en tres patrones de efectos del liderazgo político, planteados para ejemplificar los tipos de cambio realizados por los líderes en la organización:

Cambio Mínimo (Conservativo) del Liderazgo: Tiende hacia la mantención de las instituciones y sus políticas. Para Avolio y Bass (2000), el cambio conservativo es realizado por un líder generalmente transaccional, que trabaja dentro del contexto institucional para la mantención del sistema; por lo tanto, es un cambio de primer orden.

Cambio Moderado (Reformista) del Liderazgo: Se orienta hacia el cambio moderado de la elasticidad de instituciones. También corresponde a un cambio de primer orden.

Cambio Máximo (Revolucionario) del Liderazgo: Tiende hacia la transformación fundamental de las instituciones existentes. Señala que en este cambio de segundo orden, el líder es fundamentalmente transformacional, es decir, cambia, inventa y moderniza la cultura organizacional (reglas, significados, creencias grupales, ideología, moralidad y ética), las auto-identidades del grupo, el sesgo social y la trama de la realidad organizacional.

El Liderazgo Transformacional apunta a un cambio de segundo orden, lo que lo diferencia de las teorías de liderazgo anteriormente propuestas, que se centran principalmente en cambios conservativos y reformistas, más que revolucionarios. Lo que se puede visualizar al seguir la evolución histórica de estas teorías, como se expondrá a continuación.

En 1994 se diferencian cuatro dimensiones del líder centrales en el proceso de Liderazgo Transformacional, denominándolas “Cuatro I’s”, por encontrarse fuertemente relacionadas con los procesos de cambio de segundo orden, tanto en los seguidores como en la organización. Las “Cuatro I’s” son: Influencia idealizada, motivación inspiracional, consideración Individualizada, y estimulación intelectual.

Teniendo en cuenta lo anterior, Avolio y Bass y construyen el MLQ 5X, con un total de 37 ítems.

En la primera parte del siglo XX, el liderazgo se orientó al cómo y cuándo dar directrices y órdenes que obedecieran los subordinados. Los movimientos sociales posteriores que valoraban la igualdad repercutieron en el ámbito organizacional, desarrollando nuevas teorías de liderazgo orientadas a la participación y procesos consultativos de grupos.

Variable 2: Calidad de Servicio

Parasuraman (1985) indicó que la calidad percibida del servicio es un juicio que engloba varias cosas, afirmando que dicha percepción es el resultado de la comparación de expectativas con opiniones sobre el desempeño, y que la calidad en el servicio se relaciona con la satisfacción pero no es equivalente.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) consideran que la calidad del servicio es el resultado de la diferencia entre las expectativas y las percepciones del cliente. Esta metodología permite evaluar, y a su vez es un instrumento de mejora continua y de comparación con otras organizaciones.

Grönroos (1988) la medida de la calidad de servicio la realizan a partir de la opinión del cliente, éste determinará si el servicio recibido ha sido mejor o peor que el esperado.

Zimmermann y Enell (1993) sostienen que la calidad de un servicio es el grado en que el servicio satisface con éxito las necesidades del cliente a medida que se presta y queda determinada por unas características del servicio que el cliente reconoce como beneficiosas.

Setó (2004), la calidad del servicio como la diferencia entre las expectativas de los clientes y sus percepciones, ya que estas son necesarias para la conceptualización de la calidad de servicio. Expectativas del servicio; las predicciones hechas por los clientes sobre lo que es probable que ocurra durante la transacción inminente. Percepción del servicio indica que este estará en función de la presentación del mismo, teniendo en cuenta el antes, durante y después de la venta.

González y Acosta, (2009) puede asegurarse que el factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio es superar las expectativas que el cliente se ha forjado respecto al servicio.

Holjevac, Markovic y Raspor, (2010) la calidad del servicio es un concepto complejo, difícil de alcanzar, subjetivo y abstracto. Esto significa cosas diferentes para diferentes personas. La definición más común de la calidad del servicio es la comparación que hacen los clientes entre sus expectativas y percepciones de un servicio recibido.

Tabla 2

Modelos conceptuales de Calidad de servicio

Año	Autor	Institución /Escuela/Teoria	Aporte /Adapto/Mejoro
1988	Parasuraman	Calidad Total en la Gestión de Servicios. Madrid, España: Díaz de Santos, S. A.	Se relaciona con la satisfacción pero no es equivalente.
1988	Parasuraman, Zeithaml y Berry	A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal Of Marketing.	Diferencia entre las expectativas y las percepciones del cliente.
1988	Grönroos	Modelo de servicio y marketing Financiero. Journal europeo. Madrid España.	La medida de la calidad de servicio la realizan a partir de la opinión del cliente.
1993	Zimmermann y Enell	Marketing de servicio. 2da Edición, Editorial, Fic Graw-Hill Interamericana.	Grado en que el servicio satisface con éxito las necesidades del cliente
2004	Seto	De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. México: ESIC Editorial.	La diferencia entre las expectativas de los clientes y sus percepciones
2009	González y Acosta	Manual de calidad y los procedimientos requeridos específicamente	Sobrepasar las expectativas que el cliente se ha forjado respecto al servicio

		por la norma ISO 9001, Lima Perú.			
2010	Holjevac, Markovic y Raspor	Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente. Editorial Mc Graw Hill. Madrid España.	Comparación	de los clientes	entre sus expectativas y percepciones por servicio recibido.

Fuente: Calidad y servicio, segunda edición, por Elena Vargas y Luzángela Aldana, 2011. Colombia: ECOE Ediciones.

Calidad de servicio según Zeithaml, Parasuraman y Berry

Señalan que los únicos criterios que realmente cuentan en la evaluación de la calidad de un servicio son los que establecen los clientes. Sólo los usuarios juzgan la calidad.

Por lo que la definición de la calidad del servicio: “es igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio”. (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1988). El servicio de calidad como la diferencia o discrepancia que existe entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. Los factores claves que condicionan las expectativas de los consumidores son: comunicación boca-a-oido, necesidades personales, experiencias y comunicaciones externas.

Identificaron las Dimensiones de la calidad del servicio: “Identificamos diez criterios generales o dimensiones y las llamamos elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente”. Que representan los criterios de evaluación que utilizan los consumidores para valorar la calidad de un servicio. Lo más importante que puede hacer una empresa de servicios es ser fiable, es decir, prestar un servicio que sea fiable, cuidadoso y hacerlo bien desde la primera vez. Sin embargo, cuando aparece un problema con el servicio, no todo está perdido a menos que las empresas lo ignoren. En otras palabras, solucionando el problema a plena satisfacción del usuario (es decir, realizando el servicio muy bien la segunda vez), la empresa puede incrementar significativamente su índice de retención de clientes.

Para perfeccionar el servicio es necesario que los tres niveles en que se divide el personal de una organización (alta dirección, mandos medios y empleados de primera línea) tengan la voluntad y la capacidad para mejorar los servicios que prestan. Muchas empresas fracasan debido a que carecen de las bases que les permitan realizar los cambios culturales que podrían orientar a la organización hacia el servicio y porque la cultura antigua se resiste a morir.

Depende de la dirección que las cosas comiencen a realizarse, es importante su participación: Si la alta dirección tiene la voluntad y la capacidad para hacerlo, las otras piezas que se necesitan para iniciar el programa de perfeccionamiento, comenzarán a colocarse en sus correspondientes lugares. También se incluyen a los mandos medios y empleados de primera línea; ambos requieren el apoyo y el compromiso de la alta dirección.

Los pasos necesarios para lograr el desarrollo de la calidad del servicio son: prepárese para trabajar mucho, base sus decisiones en los datos, organícese para cambiar, desarrolle el factor libertad, establezca símbolos para la calidad del servicio, ponga a las personas correctas en los puestos de dirección y jornada continua de la calidad del servicio.

Los autores mencionan que el valor está representado por “la evaluación global que hacen los consumidores respecto a la utilidad de un producto, según su percepción de lo que reciben y de lo que les es dado”

Recomiendan que la clave para facilitar un servicio de alta calidad radique en equilibrar las expectativas y las percepciones de los usuarios y acabar con las diferencias o desequilibrios que pudiesen existir entre ambos.

El resultado de la investigación de los autores, fue SERVQUAL: un instrumento de 22 ítems que permite medir las expectativas y percepciones de los usuarios respecto a los cinco criterios sobre la calidad (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía); fiabilidad es el más

importante y los elementos tangibles el menos importante.

Los hallazgos revelaron cuatro factores clave causantes de las deficiencias internas que contribuyen a los bajos niveles de calidad en el servicio percibido por los clientes.

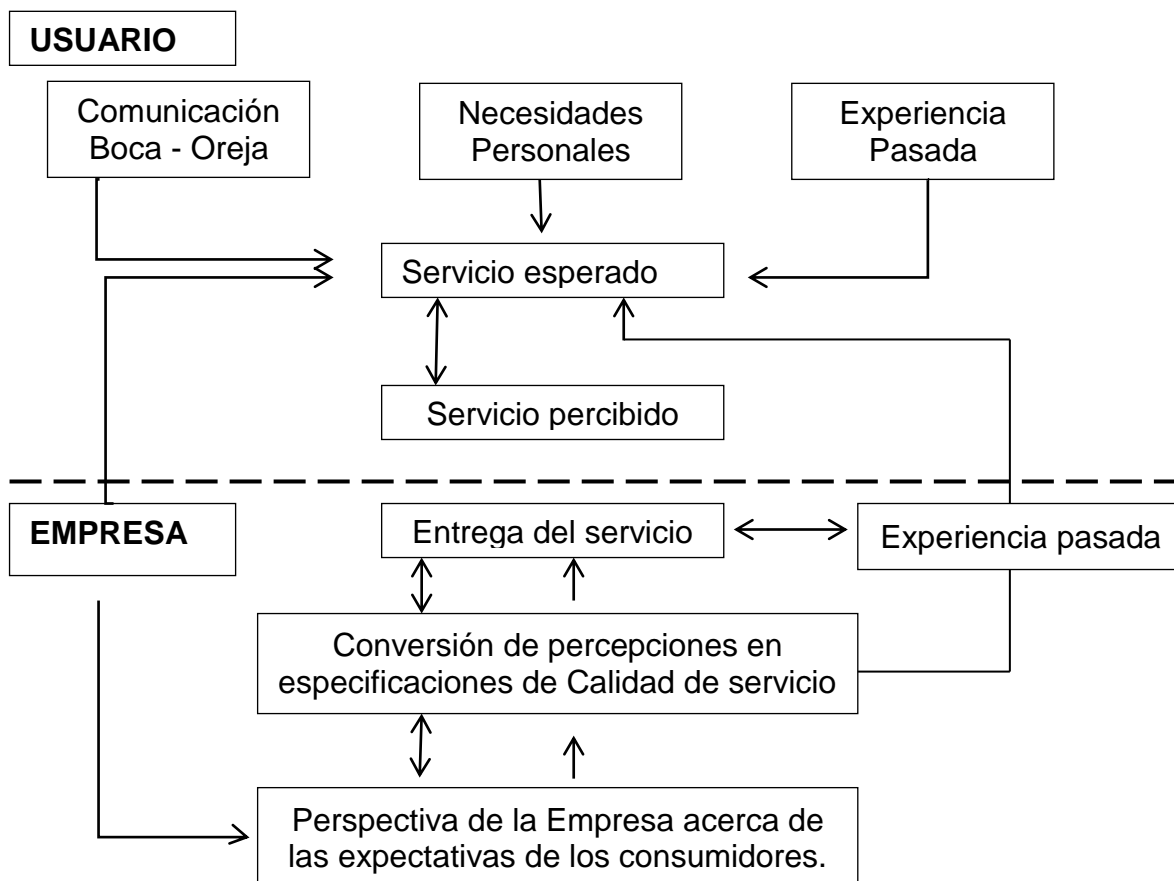


Figura 1. Modelo Conceptual de la Calidad de Servicios

Fuente. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988).

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

En los momentos actuales, resulta importante determinar los factores que pueden estar influyendo el liderazgo de los colaboradores en el servicio que brindan a los clientes desde la teoría del liderazgo transformacional como herramienta de gestión, principalmente en el lugar de trabajo.

1.3.2 Justificación práctica

El desarrollo de la presente investigación tiene que ver con la necesidad de buscar alternativas que puedan ser viables para la adecuada marcha del laboratorio y que permitan cambios actitudinales de liderazgo en los colaboradores y mejoras en cuanto a la calidad del servicio que se ofrece.

1.3.3 Justificación metodológica

La realización de la presente investigación podrá servir como fuente de información a otras investigaciones, así como el proceso metodológico y los instrumentos utilizados. Además, puede servir como fuente de información para la toma de decisiones en la empresa y a su vez apoyar la preparación y actualización de los que hoy laboran dentro de un laboratorio, empresa de servicio.

1.4 Problema

1.4.1 Planteamiento del problema

El mundo de hoy exige profesionales íntegros con capacidades para la competencia permanente y eficiencia en el desarrollo de sus funciones. En el rubro empresarial de servicios se afirma que uno de los indicadores que demuestra el éxito o fracaso depende fundamentalmente del liderazgo de los

colaboradores, esto demostraría que a pesar de mejorar la infraestructura, ambientes cómodos y los equipos técnicos, innovar en medios y materiales, no basta. En este punto también es importante reconocer que un buen colaborador demuestra en su práctica la calidad de su formación personal y profesional; además debe ser un líder eficaz que tiene el papel trascendental de efectivizar todo propósito en la sede que labora, asimismo debe participar en la gestión de la empresa desde una perspectiva democrática para configurar comunidades de comunicación con los clientes, donde se establezcan relaciones de respeto, colaboración y corresponsabilidad, entre toda la comunidad de la empresa, aprovechando sus saberes y recursos en los procesos y evaluándolos para mejorar día a día.

Se espera entonces que el colaborador sea el líder del futuro y desarrolle la competencia de un liderazgo transformacional efectivo que transforme a sus seguidores, que busque soluciones novedosas e innovadoras, se preocupe porque el trabajo siempre tenga un significado y un propósito para todos los involucrados en el proceso.

En este sentido, es importante destacar que grandes empresas como Facebook y Santander según la prestigiosa consultora Hay Group establece la importancia de la formación del liderazgo dentro de la empresa mediante la preparación del colaborador a través del desarrollo de competencias personales, dirigidas a cultivar en los colaboradores habilidades hacia la toma de decisiones y el trabajo colectivo. En Perú la empresa como Pricewaterhouse menciona que el liderazgo es una cualidad fundamental en los colaboradores de las empresas.

En tal sentido se espera que los colaboradores desarrollen la capacidad para actuar con liderazgo. En este contexto es preciso señalar que la formación inicial de los futuros colaboradores del Laboratorio Clínico R, no está ajena a esta realidad, ya que pondrían en evidencia la poca efectividad del liderazgo transformador en la calidad de servicio, esto se demuestra en la presencia de un clima poco favorable en la empresa, poca inspiración, poca motivación en el servicio, y actitudes de poco compromiso organizacional y de gestión que no

favorecen a la empresa. En cuanto a la calidad de servicio, la prestigiosa empresa transnacional Deloit refiere que en una empresa de servicios es de vital importancia poner énfasis en la calidad de servicio que se brinda.

Por lo expuesto, se necesita formar colaboradores que asuman actitudes de compromiso con su práctica profesional constante, lo que implica no solo el trabajo de calidad, sino también fortalecer la identidad con la organización y gestión, principalmente con el cliente. Sin embargo, lograr el desarrollo de actitudes de compromiso en la empresa va depender de muchos factores, entre los cuales se menciona la empatía, seguridad, confiabilidad así como el liderazgo efectivo, lo cual se va evidenciar en la práctica e interrelación permanente del colaborador con el cliente para brindar un servicio de calidad. El liderazgo transformacional que ejerce el colaborador en la empresa es un aspecto relevante, ya que es el más adaptable a la realidad, sirve como instrumento metodológico de innovación, cambio, progreso y eficiencia en la mejora de la calidad de servicio. Son los colaboradores quienes representan a la empresa ante los clientes.

Frente a este panorama el Laboratorio Clínico R tiene la preocupación de la importancia del liderazgo transformacional y su relación con la calidad de servicio dentro de la empresa; de esta manera se busca mejorar el servicio para formar futuros colaboradores líderes que generen cambios en un contexto cambiante y retante en el ámbito profesional.

El propósito de la presente investigación es establecer la relación entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio en el Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016. De esta manera, se busca generar en el futuro, la profundización del liderazgo transformacional en los colaboradores como elemento de gestión, relevante en la mejora continua de la calidad de servicio de nuestro país.

1.4.2 Problema general

¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio en los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016?

1.4.3 Problema específico

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la motivación inspiracional con la calidad de servicio en los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre el estímulo intelectual con la calidad de servicio en los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la influencia idealizada con la calidad de servicio en los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre la consideración individualizada con la calidad de servicio en los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016?

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general:

Existe relación significativa entre el Liderazgo transformacional y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016.

1.5.2 Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

Es positiva y significativa la relación entre la motivación inspiradora y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016.

Hipótesis específica 2

Es positiva y significativa la relación entre el estímulo intelectual y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016.

Hipótesis específica 3

Es positiva y significativa la relación entre la influencia idealizada y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016.

Hipótesis específica 4

Es positiva y significativa la relación entre la consideración individualizada y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016.

1.6.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la motivación inspiradora y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre el estímulo intelectual y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la influencia idealizada y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la consideración individualizada y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016.

II. Marco Metodológico

2.1 Variables de la investigación

Variable (1):

La primera variable de la investigación es **liderazgo transformacional**.

Variable (2):

La segunda variable de la investigación es **Calidad de Servicio**.

Variable (1): Liderazgo Transformacional

El Liderazgo transformacional lleva al liderazgo a un nivel superior, pues implica que los colaboradores se comprometan con los objetivos organizativos, compartan la visión conjuntamente con el resto de miembros de la empresa de forma que se les lleve a ser innovadores en la resolución de problema. El líder transformacional crea nuevos líderes dándoles preparación y apoyo. (Avolio y Bass, 2000, p.4).

Primera Dimensión (1.1): Motivación Inspiracional

El líder transformacional propone nuevos desafíos a sus colaboradores. Les motiva, les transmite optimismo, les hace ver situaciones futuras positivas, de forma que consiga influirles para compartir objetivos. (Avolio y Bass, 2000, p.6).

Segunda Dimensión (1.2): Estimulo Intelectual

El liderazgo transformacional implica que el líder haga que sus colaboradores tengan que replantearse la forma de solucionar problemas, estimulándoles a ser innovadores y creativos. Si un colaborador se equivoca no se le castigará con hacerlo público, y se les motiva para que aporten ideas aunque no coincidan con las de sus responsables. (Avolio y Bass, 2000, p.8).

Tercera Dimensión (1.3): Influencia Idealizada

El Carisma o Influencia Idealizada, como parte importante del constructo más abarcativo de Liderazgo Transformacional, hace referencia al despliegue, por el líder, de comportamientos que resultan ser modelos de rol para sus seguidores, pudiendo demostrar consideración por las necesidades de los otros, incluso sobre

sus propias necesidades, compartiendo riesgos con los seguidores, siendo consistente y mostrando altos estándares de conducta ética y moral. El líder es respetado, admirado y tiene la confianza de quienes le siguen, siendo modelos de identificación e imitación. (Avolio y Bass, 2000, p.9).

Cuarta Dimensión (1.4): Consideración Individualizada

El líder transformacional es responsable del desarrollo profesional de sus colaboradores. Detecta las necesidades de cada uno de ellos, es decir, considera que cada colaborador es diferente y se adapta a sus exigencias, y crea nuevas oportunidades de aprendizaje generando un clima adecuado para ello. El líder promueve una comunicación de dos direcciones con sus colaboradores, no una mera transmisión de información, por lo que se le considera una persona que escucha. A medida que va desarrollando a sus colaboradores, se les delega tareas, las cuales se controlan para detectar posibles necesidades de apoyo. (Avolio y Bass, 2000, p.11).

Variable (2): Calidad de Servicio

La calidad del servicio es el resultado de la diferencia entre las expectativas y las percepciones del cliente. Esta metodología permite evaluar, y a su vez es un instrumento de mejora continua y de comparación con otras organizaciones. (Parasuraman, Zeithaml y Berry,1988, p.12)

Primera Dimensión (2.1): Confiabilidad

Implica cumplir con lo pactado al momento de dar el servicio prometido, de forma fiable y eficaz. (Parasuraman, Zeithaml y Berry,1988, p.14)

Segunda Dimensión (2.2): Seguridad

Hace referencia a los conocimientos y destreza que posee el empleado para tratar con cortesía a sus cliente y de las habilidades de los mismo, para así inspirar credibilidad y confianza. (Parasuraman, Zeithaml y Berry,1988, p.16)

Tercera Dimensión (2.3): Tangibilidad

Hace referencia al aspecto físico, la limpieza, el orden, la apariencia de los empleados, las instalaciones y los equipos utilizado para la oferta del servicio. (Parasuraman, Zeithaml y Berry,1988, p.18)

Cuarta Dimensión (2.4): Capacidad de respuesta

Muestra el compromiso del establecimiento en ofrecer sus servicios, y el compromiso de los empleados a prestarlo. (Parasuraman, Zeithaml y Berry,1988, p.21)

Quinta Dimensión (2.5): Empatía

En esta dimensión se define la capacidad de la empresa y del empleado, de percibir las necesidades y las especificaciones del servicio que desea el consumidor, para así poder encontrar una respuesta adecuada a su necesidad. (Parasuraman, Zeithaml y Berry,1988, p.23)

2.2 Operacionalización de las variables

Variable (1): Liderazgo Transformacional

Para el recojo de información de la primera variable se utilizó un cuestionario dirigido a los colaboradores del laboratorio, dicho instrumento consta de 37 ítems, que facilitará la obtención de resultados que permitan conocer el Liderazgo transformacional utilizados por los colaboradores del Laboratorio clínico R, sede Lima, 2016, según la tabla 3.

Tabla 3

Cantidad de Ítems por dimensiones: Variable (1) Liderazgo transformacional

Dimensiones	Ítems	Número de Ítems
1. Motivación Inspiracional	1-8	8
2. Estimulo Intelectual	9-16	8
3. Influencia Idealizada	17-31	15
4. Consideración individualizada	32-37	6
Total de Ítems		37

Fuente: Elaborado por el investigador

El cuestionario aplicado a los colaboradores del laboratorio, para recoger información respecto a la variable Liderazgo Transformacional; tiene la siguiente escala de medición, según la tabla 4.

Tabla 4

Escala de medición: Variable (1) Liderazgo Transformacional

Índices	Puntaje
a. Nunca	1
b. Casi nunca	2
c. A veces	3
d. Casi siempre	4
e. Siempre	5

Fuente: Elaborado por el investigador

El cuestionario aplicado a los usuarios del laboratorio, para recoger información respecto al Liderazgo Transformacional utilizado en el Laboratorio clínico R, sede Lima, 2016, tienen las siguientes dimensiones y sus respectivos indicadores, según muestra la tabla 5.

Tabla 5

Variables, dimensiones e indicadores: Variable (1) Liderazgo Transformacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nivel o rango
Variable (1): Liderazgo Transformacional	I. Motivación Inspiracional	1. Optimismo	(1) Bueno
		2. Visión	(2) Regular
		3. Estimulo	(3) Malo
		4. Orientación	
	II. Estimulo intelectual	1. Evaluación de criterios	(1) Bueno
		2. Solidaridad con problemas	(2) Regular
		3. Consenso de opiniones	(3) Malo
		4. Comunicación	
	III. Influencia Idealizada	1. Confianza	(1) Bueno
		2. Compromiso	(2) Regular
		3. Honorabilidad	(3) Malo
		4. Confiabilidad	
		5. Solidaridad	
		6. Estilo de dirección	
		7. Conducta	
	IV. Consideración Individualizada	1. Apoyo al equipo	(1) Bueno
2. Claridad de expresión		(2) Regular	
3. Uso de poder		(3) Malo	

Fuente: Elaborado por el investigador

Variable (2): Calidad de Servicio

Para el recojo de información de la segunda variable se utilizó una ficha de observación dirigido a los usuarios del laboratorio, dicho instrumento consta de 19 ítems, que facilitarán la obtención de datos que permitan conocer la Calidad de Servicio del Laboratorio clínico R, sede Lima, 2016, según la tabla 6.

Tabla 6

Cantidad de Ítems por dimensiones - Variable (2) Calidad de Servicio

Dimensiones	Ítems	Número de Ítems
1) Confiabilidad	1-3	3
2) Seguridad	4-7	4
3) Tangibilidad	8-10	3
4) Capacidad de Respuesta	11-15	5
5) Empatía	16-19	4
Total de Ítems		19

Fuente: Elaborado por el investigador

La ficha de observación aplicada a los usuarios del laboratorio, para recoger información respecto a la Calidad de Servicio del Laboratorio clínico R, sede Lima, 2016, tiene la siguiente escala de medición, según la tabla 7.

Tabla 7

Escala de medición: Variable (2) Calidad de Servicio

Índices	Puntaje
a) Nunca	1
b) Casi nunca	2
c) A veces	3
d) Casi siempre	4
e) Siempre	5

Fuente: Elaborado por el investigador

La ficha de observación aplicada a los usuarios del laboratorio, para recoger información respecto a la Calidad de Servicio del Laboratorio clínico R,

sede Lima, 2016, tienen las siguientes dimensiones y sus respectivos indicadores, según muestra la tabla 8.

Tabla 8.

Variables, dimensiones e indicadores: Variable (2) Calidad de Servicio

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nivel o rango
Variable (2): Calidad de Servicio	I. Confiabilidad	1. Cumplimiento	(1) Bueno
		2. Capacidad de respuesta	(2) Regular
		3. Realizar bien el servicio la primera vez	(3) Malo
		4. Servicio en el tiempo prometido	
		5. No cometen errores	
	II. Seguridad	1. Comportamiento confiable	(1) Bueno
		2. clientes seguros	(2) Regular
		3. Amabilidad	(3) Malo
		4. Conocimiento del servicio	
	III. Tangibilidad	1. Equipo de Apariencia moderna	(1) Bueno
		2. Instalaciones atractivas	(2) Regular
		3. Imagen de Colaboradores	(3) Malo
		4. Materiales Atractivos	
	IV. Capacidad de Respuesta	1. Comunicación de servicio	(1) Bueno
		2. Rapidez de empleados	(2) Regular
		3. Empleados dispuestos a ayudar	(3) Malo
		4. Empleados disponibles a servir	
	V. Empatía	1. Atención individualizada	(1) Bueno
		2. Horarios de atención convenientes para el cliente	(2) Regular
		3. Se preocupan por los clientes	(3) Malo
4. Comprensión de necesidad de clientes			

Fuente: Elaborado por el Investigador

2.3 Método de la investigación

La investigación se elaboró bajo el esquema del método hipotético deductivo, según Cegarra (2011), establece que el método hipotético deductivo, consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles de la muestra si estos están de acuerdo con aquellas hipótesis planteadas. (p. 82). El método hipotético – deductivo, tiene los siguientes pasos esenciales: análisis del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de resultados comprobando la

veracidad de los enunciados. Este método impone al investigador a combinar la reflexión racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad (la observación y la verificación).

2.4 Tipo de investigación

Según la finalidad, la presente investigación es de tipo básica sustantiva, según Hernández (2014). (p. 84)

Según el alcance, la presente investigación es de tipo correlacional, Hernández (2014) expresan que la investigación correlacional “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”. (p.93).

2.5 Diseño de investigación

La presente investigación está enmarcada según el diseño NO experimental de forma transaccional - correlacional.

Hernández (2014) expresan que la investigación no experimental son: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. (p.152). Los diseños transaccionales – correlacionales describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, según muestra la figura 2.

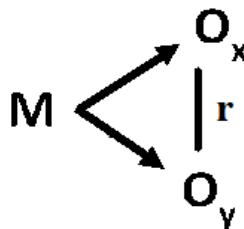


Figura 2. Diseño de la Investigación.

Fuente: Hernández (2014)

Donde:

M: Muestra donde se realiza el estudio.

O_X: Observaciones - Variable (X): Liderazgo transformacional

O_Y: Observaciones - Variable (Y): Calidad de servicio

r : Relación existentes entre variables

2.6 Población, muestra y muestreo

Población de estudio

La población comprende los 120 colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016.

Tabla 9

Población de Estudio – colaboradores de las sedes en Lima.

Sede de estudio	Total colaboradores
Sede Dos de Mayo	8
Sede San Felipe	12
Sede Benavides	10
Sede Armendariz	8
Sede Marina	10
Sede San Miguel	10
Sede Constructores	10
Sede Centro Medico	10
Sede Espinar	10
Sede Garzon	10
Sede Chacarilla	12
Sede Proceres	10
Total colaboradores	120

Fuente: Elaborado por el Investigador

Muestra de estudio

El tamaño de muestra de estudio es del tipo probabilístico y estará compuesto por 92 colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016, se calculó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n: Tamaño de muestra calculado.

N: Tamaño de la población.

Z: Valor de la distribución normal estándar (depende-nivel de confianza)

p: Proporción con desempeño adecuado.

q: Proporción con desempeño inadecuado.

d: Nivel de precisión fijado por el investigador.

En la Tabla 10, mostramos el proceso de cálculo del tamaño de la muestra mediante la ecuación estadística, obteniéndose una muestra de 92 colaboradores.

Tabla 10

Cálculo Estadístico del tamaño de la Muestra

Nivel de confianza (%)	95	$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$
Valor en tabla Normal (Z)	1.96	
Tamaño de la población (N)	120	
p: proporción de desempeño adecuado	p=0.5	
q: proporción de desempeño inadecuado	q=0.5	$n = 92$
d: nivel de precisión fijado por el investigador	d=5%=0.05	$n \approx 92$

Fuente: Rufino Moya (2010)/ Adaptado por el Investigador.

En la tabla 11 mostramos cómo se tomó la muestra en forma estratificada y aleatoria para determinar los 92 colaboradores a encuestar de un total de población de 120 colaboradores pertenecientes a 12 sedes del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016

Tabla 11

Muestra de estudio - colaboradores pertenecientes a 12 sedes del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016

Sede de estudio	Total colaboradores	Factor	Total Muestra
Sede Dos de Mayo	8	0.77	6
Sede San Felipe	12	0.77	8
Sede Benavides	10	0.77	8
Sede Armendariz	8	0.77	6
Sede Marina	10	0.77	8
Sede San Miguel	10	0.77	8
Sede Constructores	10	0.77	8
Sede Centro Medico	10	0.77	8
Sede Espinar	10	0.77	8
Sede Garzon	10	0.77	8
Sede Chacarilla	12	0.77	8
Sede Proceres	10	0.77	8
Total colaboradores	120		92

Fuente: Elaborado por el investigador.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

Para recoger los datos de las variables liderazgo transformacional y calidad de servicio, se utilizó la técnica de la encuesta.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado para recoger datos de las variables liderazgo transformacional y calidad de servicio fue el cuestionario.

Instrumento - Variable (1): Liderazgo Transformacional

Nombre: Cuestionario de Liderazgo Transformacional

Autores: Avolio y Bass (2000), adaptado por Edith Deyssi Vasquez Ramos (2016).

Objetivo: Evaluar el liderazgo transformacional de los colaboradores del laboratorio.

Lugar de aplicación: Sedes Laboratorio Clínico R, Lima

Forma de aplicación: Directa

Duración de la Aplicación: 20 minutos

Descripción del instrumento: Este instrumento es un cuestionario de aplicación individual al colaborador del laboratorio, que consta de 37 ítems de respuesta múltiple, bajo la escala Likert.

Escala de Medición: El encuestado le asignará el puntaje a cada ítem de acuerdo a su propia percepción, según lo establece la tabla 12.

Tabla 12.

Escala de medición: Variable (1) Liderazgo Transformacional

Índices	Puntaje
a) Siempre	5
b) Casi siempre	4
c) A veces	3
d) Casi nunca	2
e) Nunca	1

Fuente: Hernández (2014) / Adaptado por el Investigador

Proceso de Baremación

Se realiza el proceso de baremación referente a la variable (1) Liderazgo Transformacional que consta de 37 ítems, según muestra la tabla 13.

a) Máximo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)

$$\text{Máximo puntaje} = (5 \times 37) = 185$$

- b) Mínimo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)
 Mínimo puntaje = (1 x 37) = 37
- c) Rango R = 185 - 37 = 148
- d) Amplitud A = (148 / 2) = 74
- e) Primer Intervalo [Mínimo puntaje; Mínimo puntaje + Amplitud>
 Primer Intervalo [27; 81 >
 Segundo Intervalo [81; 135>

Tabla 13

Niveles de Estilos Parentales

Índices	Intervalo
a) Fuerte	[81 ; 135]
b) Débil	[27 ; 81>

Fuente: Hernández (2014)

En forma análoga, se realiza el proceso de Baremación para las dimensiones de la variable (1), según muestra la tabla 14.

Tabla 14

Niveles de las dimensiones de la variable (1) Liderazgo Transformacional

	Motivación inspiradora	Estimulo Intelectual	Influencia idealizada	Consideración individualizada
Cantidad de Ítems	9	9	9	9
Puntaje Máximo	45	45	45	45
Puntaje Mínimo	9	9	9	9
Rango	36	36	36	36
Amplitud (A)	18	18	18	18

Fuente: Elaborado por el Investigador

El consolidado de los niveles correspondiente a las dimensiones de la variable (1) Liderazgo Transformacional, se muestra en la tabla 15.

Tabla 15

Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable (1) Liderazgo Transformacional

Índices	Motivación inspiradora	Estimulo Intelectual	Influencia idealizada	Consideración individualizada
a) Fuerte	[27 ; 45]	[27 ; 45]	[27 ; 45]	[27 ; 45]
b) Débil	[9 ; 27>	[9 ; 27>	[9 ; 27>	[9 ; 27>

Fuente: Elaborado por el Investigador

Instrumento - Variable (2): Calidad de servicio

Nombre: Ficha de Observación de Calidad de Servicio

Autores: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), adaptado por Edith Vasquez Ramos (2016).

Objetivo: Evaluar e identificar el grado de calidad de servicio de los colaboradores.

Lugar de aplicación: Sedes Laboratorio Clínico R, Lima

Forma de aplicación: Directa

Duración de la Aplicación: 20 minutos

Descripción del instrumento: El instrumento es una ficha de observación impreso de aplicación individual al colaborador, consta de 22 ítems de respuesta múltiple, bajo la escala Likert.

Escala de Medición: El encuestado le asignará el puntaje a cada ítem de acuerdo a su propia percepción, según lo establece la tabla 16.

Tabla 16

Escala de medición y rangos: Variable (2) Calidad de Servicio

Índices	Puntaje
a) Siempre	5
b) Casi siempre	4
c) A veces	3
d) Casi nunca	2
e) Nunca	1

Fuente: Hernández (2014)

Proceso de Baremación

Se realiza el proceso de baremación referente a la variable Calidad de servicio, que consta de 22 ítems, según muestra la tabla 17.

- a) Máximo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)
Máximo puntaje = $(5 \times 22) = 110$
- b) Mínimo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)
Mínimo puntaje = $(1 \times 22) = 22$
- c) Rango $R = 110 - 22 = 88$
- d) Amplitud $A = (88 / 2) = 44$
- e) Primer Intervalo [Mínimo puntaje; Mínimo puntaje + Amplitud>
Primer Intervalo [22; 66 >
Tercer Intervalo [66; 110>

Tabla 17

Niveles de Calidad de Servicio.

Índices	Intervalo
a) Alto	[66; 110]
b) Bajo	[22; 66>

Fuente: Hernández (2014) / Adaptado por el Investigador.

En forma análoga, se realiza el proceso de Baremación para las dimensiones, de la variable (2) según muestra la tabla 18.

Tabla 18

Niveles de las dimensiones de la Variable (2) Calidad de Servicio.

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Cantidad de Ítems	4	5	4	4	5
Puntaje Máximo	20	25	20	20	25
Puntaje Mínimo	4	5	4	4	5
Rango	16	20	16	16	20
Amplitud	8	10	8	8	10

Fuente: Elaborado por el investigador.

El consolidado de los niveles correspondiente a las dimensiones de la variable (2) Calidad de servicio, se muestra en la tabla 19.

Tabla 19

Consolidado de Niveles de las dimensiones de la Variable (Y): Calidad de servicio.

Índices	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
a) Fuerte	[12 ; 20]	[15 ; 25]	[12 ; 20]	[12 ; 20]	[15 ; 25]
b) Débil	[4 ; 12>	[5 ; 15>	[4 ; 12>	[4 ; 12>	[5 ; 15>

Fuente: Elaborado por el investigador

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validación a través de juicio de expertos

Para la validez de los instrumentos, se utilizaron criterios, según muestra la tabla 20. La validez del instrumento, se conceptúa como: mide lo que debe medir, es decir debe estar orientada a la variable o tema de investigación (Hernández, et al. 2014).

Tabla 20
Criterios de Evaluación por Expertos

criterios de evaluación							
relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		relación entre el indicador y el ítems		relación entre el ítems y la opción de respuesta	
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO

Fuente: Elaboración propia del investigador

Confiabilidad de los datos de los Instrumentos

La consistencia interna de los datos del cuestionario aplicado para medir la variable (1): Liderazgo transformacional, fue estimado mediante el estadístico de fiabilidad “Alfa de Cronbach”, siendo el valor de 0.742 para para los 37 ítems según muestra la tabla 21.

Tabla 21
Alfa de Cronbach: Variable (1) Liderazgo transformacional

Alfa de Cronbach	Número de ítems
0.742	37

Fuente: Elaboración propia del investigador

La consistencia interna de los datos de la ficha de observación aplicado para medir la variable (2): Calidad de servicio, fue estimado mediante el estadístico de fiabilidad “Alfa de Cronbach”, cuyo valor es de 0.821, lo cual representa una confiabilidad alta, según muestra la tabla 22.

Tabla 22
Alfa de Cronbach: Variable (Y) Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	Número de ítems
0.821	22

Fuente: Elaboración propia del investigador

2.8 Métodos de análisis de datos

Para probar las hipótesis planteadas en la investigación se procedió a recoger los datos con los instrumentos previamente elaborados.

Seguidamente la información recopilada de cada una de las encuestas se tabuló a través del software Excel y SPSS. Con el cual se determinaron la relación entre liderazgo transformacional y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016.

El análisis estadístico se realizó mediante la aplicación de procedimientos descriptivos tales como las tablas de frecuencias, porcentajes y figuras estadísticas.

Para contrastar la hipótesis de la investigación se utilizó las pruebas de correlación de Spearman (Rho de spearman) para determinar si existe una relación lineal entre las variables liderazgo transformacional y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016.

Para llevar a cabo la discusión de los resultados, éstos se realizaron mediante la contrastación entre los resultados de los antecedentes y los resultados obtenidos en el proceso de la investigación.

Las conclusiones se formularon teniendo en cuenta la discusión de los resultados en relación a los planteamientos del problema, objetivos, marco teórico y la contrastación de las hipótesis, con la finalidad de dar respuesta a las interrogantes expuestas en dicho estudio.

2.9 Aspectos éticos

De acuerdo a las características de la investigación se consideró los aspectos éticos que son fundamentales, debido que se trabajó con los colaboradores; por lo tanto la investigación contó con la autorización correspondiente de la compañía y la participación voluntaria de cada colaborador. Asimismo, se mantiene el

anonimato de cada participante y el respeto hacia el evaluado en todo momento antes, durante y después del proceso; resguardando los datos recogidos sin juzgar la información obtenida.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados

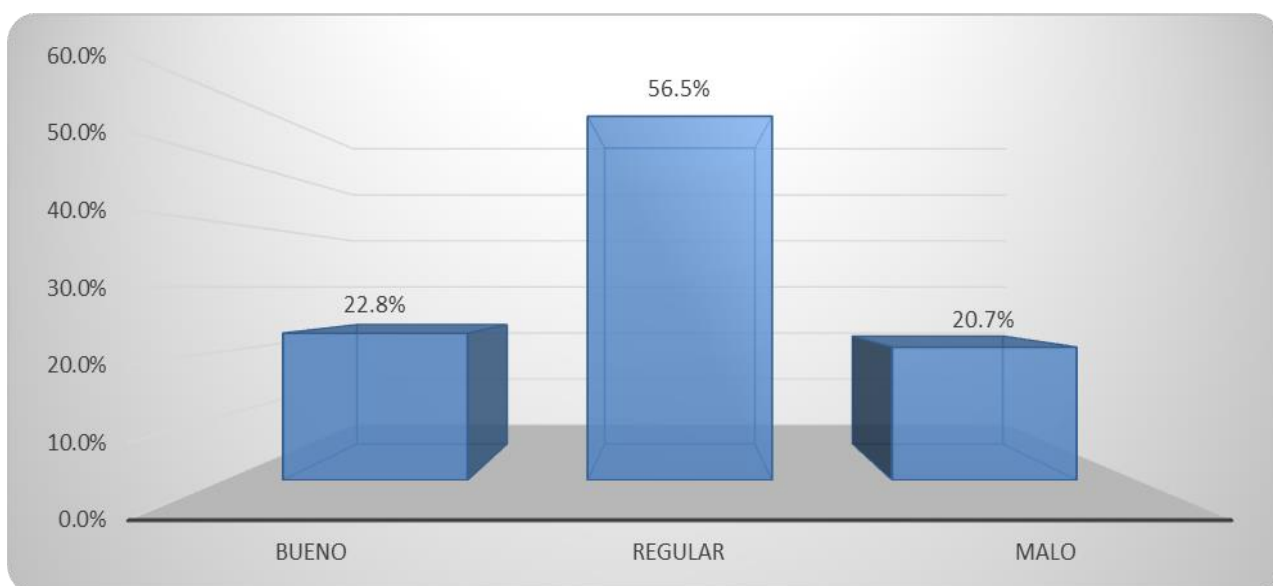
Descripción de la Variable 1: Liderazgo Transformacional

Tabla 23

Descripción de los Niveles de Liderazgo transformacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	21	22.8%	22.8%	22.8%
	Regular	52	56.5%	56.5%	79.3%
	Malo	19	20.7%	20.7%	100.0%
	Total	92	100.0%	100.0%	

Figura 3. Niveles de Liderazgo Transformacional



Fuente: Elaborado por el Investigador

Interpretación

La tabla 23 y figura 3 relacionadas con el liderazgo transformacional se observa que el análisis de muestra que consiste en 92 colaboradores encuestados el (22.8%) manifiesta que el nivel es “bueno”. el (56.5%) que el nivel es “regular” y el (20.7%) que el nivel es “malo”. Se concluye que el nivel predominante del liderazgo transformacional es “regular”.

Descripción de resultados de la Variable 2: Calidad de Servicio

Tabla 24

Descripción de los Niveles de Calidad de Servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	20	21.7%	21.7%
	Regular	54	58.7%	80.4%
	Malo	18	19.6%	100.0%
	Total	92	100.0%	100%

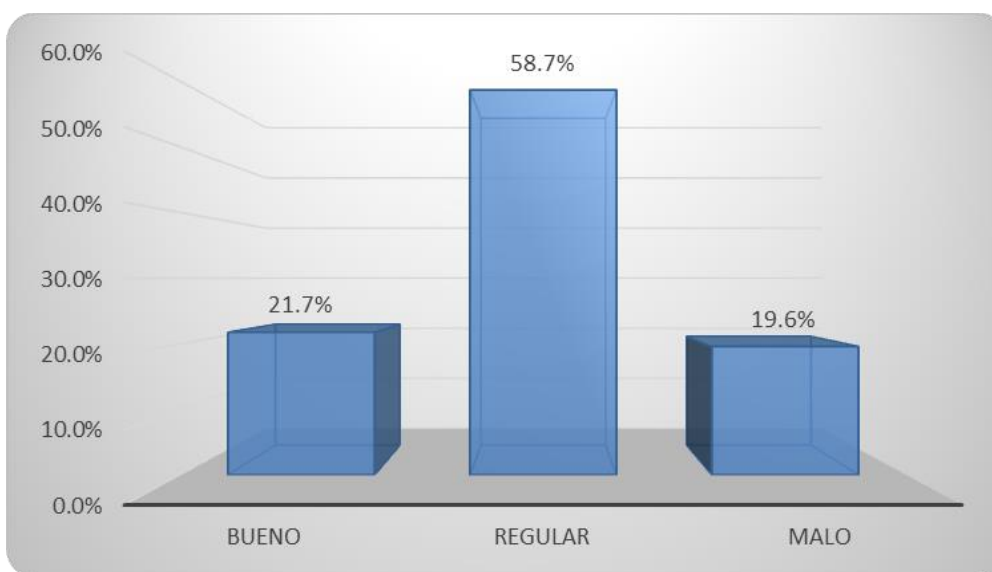


Figura 4. Niveles de Calidad de Servicio

Fuente: Elaborado por el Investigador

Interpretación

La tabla 24 y figura 4 relacionadas con los niveles de Calidad de Servicio se observa que de una muestra de 92 colaboradores encuestados el (58.7%) manifiesta que el nivel es regular, el (21.7%) que el nivel es “bueno” y el (19.6%) que el nivel “malo”. Se concluye que el nivel predominante de la Calidad de Servicio es “Regular”.

3.2 Prueba de hipótesis

Para la demostración de la hipótesis de la investigación, se consideró el nivel de confianza del 95% (nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$), y se estableció el uso del estadístico de la prueba no paramétrico (**Rho de Spearman**).

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio en los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016.

Ha: Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio en los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016.

Tabla 25

Coefficiente de correlación de Spearman entre las variables Liderazgo transformacional y calidad de servicio

			Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	,552*
	Transformacional	Sig. (bilateral)	,000
		N	92

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

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

Interpretación

La tabla 25 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada entre las dos variables y estadísticamente significativa ($Rho = 0.552$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio en los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016; y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

HE₀₁: No Existe relación positiva y significativa entre la motivación inspiracional y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016.

HE: Existe relación positiva y significativa entre la motivación inspiracional y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016.

Tabla 26

Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables gestión humana y calidad de servicio.

			Calidad de Servicio
		Coeficiente de correlación	,788**
Rho de Spearman	Motivación Inspiracional	Sig. (bilateral)	,000
		N	92

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

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

Interpretación

La tabla 26 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada entre la dimensión motivación inspiracional y la calidad de servicio y estadísticamente significativa (Rho = 0.788); y siendo el valor de $p = 0,00 > 0,01$; se rechaza la hipótesis nula en el sentido siguiente: existe relación positiva y significativa entre motivación inspiracional y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016, y se rechaza la hipótesis nula.

Segunda hipótesis específica

HE₀₂: No Existe relación positiva y significativa entre estímulo intelectual y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016.

HE₂: Existe relación positiva y significativa entre estímulo intelectual y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016.

Tabla 27

Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables estímulo intelectual y calidad de servicio.

			Calidad Servicio
		Coeficiente de correlación	,653**
Rho de Spearman	Estímulo Intelectual	Sig. (bilateral)	,000
		N	92

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

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

Interpretación

La tabla 27 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada entre la dimensión estímulo intelectual y la variable calidad de servicio y estadísticamente moderada ($Rho = 0.653$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.01$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación positiva y significativa entre estímulo intelectual y la variable calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016; y se rechaza la hipótesis nula.

Tercera hipótesis específica

HE₀₃: No Existe relación significativa entre influencia idealizada y la calidad de servicio en los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016.

HE₃: Existe relación significativa entre influencia idealizada y la calidad de servicio en los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016.

Tabla 28

Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables influencia idealizada y calidad de servicio.

			Calidad de Servicio
		Coeficiente de correlación	,664*
Rho de Spearman	Influencia Idealizada	Sig. (bilateral)	,000
		N	92

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

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

Interpretación

La tabla 28 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada entre la dimensión influencia idealizada y la variable calidad de servicio y estadísticamente moderada (Rho = 0.664); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$; se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre influencia idealizada y la variable calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016.; y se rechaza la hipótesis nula.

Cuarta hipótesis específica

HE₀₄: No Existe relación significativa entre consideración individualizada y la calidad de servicio en los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016.

HE₄: Existe relación significativa entre consideración individualizada y la calidad de servicio en los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016.

Tabla 29

Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables consideración individualizada y calidad de servicio.

			Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Consideración	Coeficiente de correlación	,664**
	Individualizada	Sig. (bilateral)	,000
		N	92

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

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

Interpretación

La tabla 29 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada entre la dimensión consideración individualizada y la variable calidad de servicio y estadísticamente moderada (Rho = 0.664); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.01$; se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre consideración individualizada y la variable calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016; y se rechaza la hipótesis nula.

IV. Discusión

En la presente tesis se investigó la relación existente entre Liderazgo transformacional y Calidad de Servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016; en el proceso de investigación se requiere la utilización de instrumentos para recopilar los datos como es la encuesta. La muestra se utilizó a 92 colaboradores.

Las puntuaciones logradas a nivel de la variable liderazgo transformacional se ha ubicado en un nivel regular en un 56.5 %, lo cual queda confirmado a nivel de los colaboradores encuestados (tabla 23). Hecho que indica que en las sedes del Laboratorio Clínico R; los colaboradores no han logrado un desarrollo óptimo de liderazgo transformacional; del mismo modo la puntuación de la variable calidad de servicio se ubica en un nivel regular en un 58.7% (tabla 24) dicho resultado indica que los trabajadores de servicio de las sedes del laboratorio no están teniendo un desempeño óptimo en sus labores.

Según los resultados plasmados en la (tabla 25) referente a la hipótesis general es preciso indicar que el grado de correlación es de 0.552 y un valor de significancia menor a 0.05, confirmado que existe una relación significativa entre el liderazgo transformacional y calidad de servicio. Aquí encontramos una similitud importante con relación a los hallazgos encontrados por Panez y Bartolo (2014), en su trabajo sobre Liderazgo transformacional del director y el desempeño del trabajador de servicio en las instituciones educativas públicas según los docentes de la Red 18 – Ate, 2014; en la cual nos muestra que el liderazgo transformacional del director está relacionado significativamente con las diversas áreas. Del mismo modo encontramos semejanza con los resultados obtenidos por López (2014), en su investigación: el liderazgo transformacional como agente motivador en un establecimiento municipal; uno de sus resultados nos muestra que existe un liderazgo transaccional predominante.

Referente a la primera hipótesis específica (H1) tabla 26 realizado el análisis se observó un coeficiente de correlación 0.788, con un valor de significancia menor a 0.05, de esta manera confirmada que existe una correlación existe relación positiva y significativa entre motivación inspiracional y la calidad de

servicio de los colaboradores del laboratorio. Aspecto que encontramos una similitud con Salas (2013) quien desarrollo la investigación Liderazgo Transformacional, capacidad de aprendizaje organizativo y felicidad en el trabajo, el cual concluye que el liderazgo transformacional es un antecedente de la felicidad laboral bajo unas condiciones concretas: aquellas que facilitan el aprendizaje organizativo, indica que un personal motivado va realizar mejor su trabajo a fin de obtener un buen rendimiento para alcanzar una óptima eficiencia laboral.

Con respecto a la a la segunda hipótesis específica (H2) tabla 27 realizado el análisis se observó un coeficiente de correlación 0.653, con un valor de significancia menor a 0.05, de esta manera queda confirmado que existe una correlación significativa entre el estímulo intelectual del liderazgo transformacional y la variable calidad de servicio de los colaboradores del laboratorio. Hecho que coincide con la investigación realizada por: Castro-Silva (2015), Dimensiones del Liderazgo transformacional predominantes en la Directora de La Institución Educativa Privada Federico Villarreal De La Provincia De Talara, concluye que existe relación entre estimulación intelectual y consideración individualizada, por lo que se perciben tanto en la directora como en los docentes, lo mismo ocurre con la influencia idealizada, que se encuentra en los docentes con una predominancia. Encontramos otra similitud con el trabajo de Garcia-Guiu (2014), Liderazgo transformacional y autentico en organizaciones de seguridad, emergencias y defensa. Relaciones del liderazgo con la identificación grupal, la cohesión de la unidad y la potencia grupal, determina que existe relación directa y significativa entre estímulo intelectual y calidad de servicio, de ahí la importancia que tiene el estilo de mando de los suboficiales basado en el liderazgo transformacional por la relación positiva que tiene con el pelotón grupal.

Con respecto a la a la tercera hipótesis específica (H3) tabla 28 realizado el análisis se observó un coeficiente de correlación 0.664, con un valor de significancia menor a 0.05, de esta manera queda confirmado que existe una correlación significativa entre existe relación significativa entre influencia idealizada y la variable calidad de servicio de los colaboradores del laboratorio.

Hecho que coincide con la investigación realizada por: Díaz (2014), El liderazgo transformacional en el colegio parroquial San José de Fontibón, como un factor de mejoramiento de los procesos escolares, concluye que se necesita un liderazgo que a la vez sea capaz de generar nuevos líderes y con ello promover un liderazgo compartido, en otras palabras, cualquier miembro del equipo debe tener la capacidad de ser líder y aportar al desarrollo de los procesos misionales de la institución de ahí la importancia del liderazgo transformacional cuya tarea será articular una visión generalizada para la institución y comunicarla de manera asertiva para lograr compromisos y potenciar al equipo de trabajo.

Con respecto a la a la cuarta hipótesis específica (H4) tabla 29 realizado el análisis se observó un coeficiente de correlación 0.664, con un valor de significancia menor a 0.05, de esta manera queda confirmado que existe una correlación significativa entre existe relación entre consideración individualizada y la variable calidad de servicio de los colaboradores del laboratorio. Hecho que coincide con la investigación realizada por: Huillca (2015), Liderazgo transformacional y desempeño docente en la especialidad de ciencias histórico - sociales del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico, concluye que el liderazgo transformacional se relaciona significativamente y positivamente con el desempeño docente en cada una de sus dimensiones. Lo cual nos da referencia que el liderazgo transformacional es importante para las personas no solo en ámbito profesional sino personal.

V. Conclusiones

- Primera:** Al efectuar la correlación entre liderazgo transformacional y calidad de servicio de las sedes del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016, se determinó que existe una correlación fuerte y significativa 0,552 tal como se observa en el tabla 25.
- Segunda:** Realizado la correlación entre motivación inspiracional y calidad de servicio en las sedes del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016, se determinó que existe una correlación fuerte y significativa 0,788 tal como se observa en el tabla 26.
- Tercera:** Al realizar la correlación entre estímulo intelectual y calidad de servicio en las sedes del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016, se determinó que existe una correlación significativa moderada de 0,653 tal como se observa en la tabla 27.
- Cuarta:** Se ha demostrado un Rho de 0,664 que determinó la existencia de una correlación positiva moderada entre influencia idealizada y calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016, tal como lo muestra la tabla 28.
- Quinta:** Se ha demostrado un Rho de 0,664 que determinó la existencia de una correlación positiva moderada entre consideración idealizada y calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016 tal como lo muestra la tabla 29.

VI. Sugerencias

- Primera:** Considerando el resultado obtenido en la cual hay correlación fuerte entre liderazgo transformacional y calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima. 2016, se recomienda fortalecer dicho resultado con cursos de liderazgo transformacional de tal manera que se garantice un servicio de calidad en cada sede del laboratorio.
- Segunda:** Promover una cultura de motivación en la cual se premie al colaborador con becas de diplomados y/o maestrías por el servicio de calidad que brindan a los clientes mediante su desempeño y trato diario.
- Tercera:** Poner en práctica una evaluación constante a los colaboradores sobre el desempeño en la calidad de servicio y reconocer al colaborador con mejor puntaje mediante un pequeño agasajo de confraternidad.
- Cuarta:** Realizar un feedback una vez por semana entre todos los colaboradores para conocer las necesidades del grupo y fortalecerlo a fin de que la calidad de servicio se mantenga o suba.
- Quinta:** Reconocer los logros de cada colaborador en relación con la calidad de servicio brindado. Esto pudiendo ser comunicado vía correo corporativo, un obsequio en efectivo y/o vales de alimento.

VII. Referencias

Acosta, J. (2013). *Dirigir* (5ª. Ed.). España: ESIC editorial.

Agüera, R. (2004). *Liderazgo y Compromiso Social*. México: Benemérita universidad Autónoma de Puebla.

Aguilar (2013). *Satisfacción Del Usuario Como Indicador De Calidad De Los Servicios Privados Contratados Por La Unidad De Policlínica Central Igss, Guatemala, Guatemala 2010*. (Tesis de maestría) Universidad De San Carlos. Guatemala.
biblos.usac.edu.gt/library/index.php?&title=Special:GSMSearchPage

Arias (2015). *Calidad Del Servicio Y Satisfacción Del Cliente En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios - Rubro Hoteles De 3 Estrellas Del Distrito De Piura, 2015*. (Tesis de maestría) Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Ancash.

Avolio, B, y Bass, B (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. USA. Ed: The free press,

Avolio, B, y Bass, B. (2000). *Multifactor Leadership Questionnaire*. Third Edition Manual and Sampler Set. Mind Garden, Inc.

Capella, J. (2002). *Liderazgo y ética en la educación*. Lima: Departamento de Educación Pontificia Universidad Católica del Perú.

Castro-Silva (2015). *Dimensiones del Liderazgo transformacional predominantes en la Directora de La Institución Educativa Privada Federico Villarreal De La Provincia de Talara*. (Tesis de maestría) Universidad de Piura. Piura

Cegarra (2011) *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. España. 2da Edición.

CIBERTEC.(2007). *Servicio al cliente*. Derechos de editor reservados, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas SAC, Lima Perú.

Díaz (2014). *El liderazgo transformacional en el colegio parroquial San José de Fontibón, como un factor de mejoramiento de los procesos escolares*. (Tesis de maestría) Universidad Libre de Colombia. Colombia.
repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/.../Tesis%20de%20maestría.pdf?

Eduarte (1999). *Calidad en el servicio al cliente*. Buenos Aires Argentina, Editorial Ecco Ediciones.

Fischman, D. (2005). *Liderazgo transformacional*. Lima: Universidad de Ciencias Aplicadas.

Garcia-Guiu (2014) *Liderazgo transformacional y autentico en organizaciones de seguridad, emergencias y defensa. Relaciones del liderazgo con la identificación grupal, la cohesión de la unidad y la potencia grupal*. (Tesis de doctorado) Universidad de Granada.
<https://hera.ugr.es/tesisugr/24582967.pdf>

Gonzales y Acosta (2009) *Manual de calidad y los procedimientos requeridos específicamente por la norma ISO 9001*, Lima Perú.

GRÖNROOS (1988). *Modelo de servicio y marketing Financiero*. Madrid España. Journal europeo.

Hellriegel, D y Slocum, J (2003). *Comportamiento organizacional* (10ª. Ed.) México: Thomsom

Hernández (2014) *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Holjevac, Markovic y Raspor (2010). *La Calidad del Servicio. A la Conquista del*

Cliente. Madrid España. Editorial Mc Graw Hill.

Huillca (2015). *Liderazgo transformacional y desempeño docente en la especialidad de ciencias histórico - sociales del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.

Ivancevich et. al. (2006). *Administración de recursos humanos* (9ª. Ed.) México: Mc Graw Hill.

Larico (2015). *Influencia De La Calidad De Servicio Al Usuario En La Imagen Pública De La Entidad Prestadora De Servicios De Saneamiento Sede Juliaca, 2014*. (Tesis de maestría)

López (2014). *El liderazgo transformacional como agente motivador en un establecimiento municipal*. (Tesis de maestría) Universidad de Chile.
repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/133625/TESIS_%20MAGISTER.pdf?

Mendoza, M. y Ortiz, C. (2006). *El liderazgo transformacional, dimensiones e impacto en la cultura organizacional y eficacia de las empresas*. *Revista de la facultad de Ciencias Económicas Universidad Nueva Granada*. (Tesis de maestría) Recuperado <http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/spaw2/uploads/images/file/El%20liderazgo%20transformac.pdf>

Monillor, J. (2007). *Administración de empresas* (2ª. Ed.) México: Serie Tres Miles.

Ospina (2015). *Calidad De Servicio Y Valor En El Transporte Intermodal De Mercancías*. (Tesis de doctorado) Universidad de Valencia. España
roderic.uv.es/bitstream/.../Tesis%20Doctoral_Santiago%20Ospina%20Pinzon.pdf?...1

- Panéz y Bartolo (2014). *Liderazgo transformacional del director y el desempeño del trabajador de servicio en las instituciones educativas públicas según los docentes de la Red 18 – Ate, 2014*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo. Lima.
- Parasuraman (1988) *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid, España: Diaz de Santos, S. A.
- Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal Of Marketing.
- Pascual (1987) *Liderazgo y participación: mitos y realidades*. España, Editorial De Deusto.
- Ramírez, T. (2007). *Como hacer un Proyecto de Investigación*. Venezuela: Editorial Panapo. .
- Salas (2013). *Liderazgo Transformacional, capacidad de aprendizaje organizativo y felicidad en el trabajo*. (Tesis de maestría) Universidad de Valencia. España.
[roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/.../Tesis%20Andrés%20Salas%20Vallina\(1\).pdf](http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/.../Tesis%20Andrés%20Salas%20Vallina(1).pdf)
- Seto (2004) *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. México: ESIC Editorial
- Sierra (2002). *Técnicas de investigación social*. Teoría y ejercicios (13.^a ed.). Madrid:Thomson.
- Stoner, J. (1996) *Administración* (6^a. Ed.) México: PRINTED
- Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. (2^a. Ed.) Lima: USMP

Vargas (2015). *Comportamiento del paciente de la clínica dental, modelo basado en la percepción de la calidad del servicio y fidelización del paciente*. (Tesis de doctorado). Universidad Politécnica de Madrid. España.
www.upm.es/observatorio/vi/index.jsp?pageac=actividad.jsp&id_actividad

Vazquez (2016). *Calidad de servicio en redes VoWLAN con interoperabilidad a redes móviles*. (Tesis de maestría) Universidad Central “Marta Abreu” De Las Villas. Santa Clara.

Zimmermann y Enell (1993) *Marketing de servicio*. 2da Edición. España. Editorial, Fic Graw-Hill Interamericana.

VIII. Anexos

**ANEXO Nº 1 . INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL
CUESTIONARIO SOBRE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL**

I. INTRODUCCION

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información relevante sobre el Liderazgo Transformacional, con el objeto de contribuir en la mejora de sus problemas; por lo que le pido responder con sinceridad.

II. INFORMACION GENERAL

Edad: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

III. INSTRUCCIONES

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

Dimensión: Motivación inspiradora						
Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	Trato de mostrar el futuro de modo optimista.					
2	Tiendo a hablar con entusiasmo sobre las metas.					
3	Construyo una visión motivante del futuro.					
4	Expreso confianza en que se alcanzaran las metas.					
5	Motivo a los demás a tener confianza en sí mismos.					
6	Ayudo a los demás a centrarse en metas que son alcanzables.					
7	Soy capaz de exponer a los demás los beneficios que para cada uno acarrea el alcanzar las metas organizacionales.					
8	Puedo construir metas que incluyan las necesidades de quienes trabajan conmigo.					
Dimensión: Estimulo Intelectual						
Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	Acostumbro a evaluar críticamente creencias y supuestos para ver si son apropiados.					
2	Cuando resuelvo problemas, trato de verlos de distintas formas.					
3	Ayudo a los demás a mirar los problemas desde distintos puntos de vista.					
4	Sugiero a los demás nuevas formas de hacer su trabajo.					
5	Evalúo las consecuencias de las decisiones adoptadas.					
6	Estimulo la tolerancia a las diferencias de opinión.					
7	Expreso mi interés a los demás por lo valioso de sus aportes para resolver problemas.					
8	Tiendo a estimular a los demás a expresar sus ideas y opiniones sobre el método de trabajo.					
Dimensión: Influencia Idealizada (atribuida y conductual)						
Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	Expreso mis valores y creencias más importantes.					

2	Hago que los demás se sientan orgullosos de trabajar conmigo.					
3	Considero importante tener un objetivo claro en lo que se hace.					
4	Por el bienestar del grupo soy capaz de ir más allá de mis intereses.					
5	Actúo de modo que me gano el respeto de los demás.					
6	Tomo en consideración las consecuencias morales y éticas en las decisiones adoptadas.					
7	Me muestro confiable y seguro.					
8	Enfatizo la importancia de tener una misión compartida.					
9	Comparto los riesgos en las decisiones tomadas en el grupo de trabajo.					
10	Quienes trabajan conmigo tienen confianza en mis juicios y mis decisiones.					
11	Intento mostrar coherencia entre lo que digo y hago.					
12	Intento ser un modelo a seguir para los demás.					
13	Tiendo a comportarme de modo de poder guiar a mis subordinados.					
14	Me interesa conocer las necesidades que tiene el grupo de trabajo.					
15	Siento que quienes trabajan conmigo me escuchan con atención.					
Dimensión: Consideración individualizada						
N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Ayudo a los demás siempre que se esfuercen.					
2	Aclaro y especifico la responsabilidad de cada uno, para lograr los objetivos de desempeño.					
3	Dejo en claro lo que cada uno podría recibir, si se logran las metas.					
4	Expreso mi satisfacción cuando los demás cumplen con lo esperado.					
5	Aclaro a cada uno lo que recibirá a cambio de su trabajo.					
6	Cuando los demás logran los objetivos propuestos, les hago saber que lo han hecho bien.					

*CUESTIONARIO MULTIFACTORIAL
DE LIDERAZGO (MLQ Forma 5X Corta)
DE B. BASS Y B. AVOLIO*

**ANEXO Nº 2 . INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO
CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO**

I. INTRODUCCION

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información relevante sobre la calidad de servicio, con el objeto de contribuir en la mejora de sus problemas; por lo que le pido responder con sinceridad.

II. INFORMACION GENERAL

Edad: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

III. INSTRUCCIONES

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

Dimensión: Elementos tangibles						
Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	El laboratorio tiene equipos y tecnologías de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio.					
3	Los empleados tienen buena apariencia personal.					
4	Los elementos materiales y documentación relacionados con el servicio que ofrece la agencia bancaria son visualmente atractivos, sencillos y contienen información precisa a sus requerimientos.					
Dimensión: Fiabilidad						
Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	Cuando el laboratorio promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.					
2	Cuando el cliente tiene un problema, el laboratorio tiene un sincero interés en solucionarlo.					
3	El laboratorio realiza bien el servicio la primera vez.					
4	El laboratorio concluye el servicio en el tiempo acordado.					
5	El laboratorio mantiene sus registros sin errores.					
Dimensión: Capacidad de Respuesta						
Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	Los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio del laboratorio.					
2	Los empleados ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.					
3	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.					
4	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.					
Dimensión: Seguridad						

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes a fin de orientarlos en los servicios que ofrece el laboratorio.					
2	Los clientes se sienten seguros con los resultados de sus análisis que ofrece el laboratorio.					
3	Los empleados son siempre amables y corteses con los clientes.					
4	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes en forma clara y precisa.					
Dimensión: Empatía						
N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	El laboratorio da a sus clientes una atención individualizada.					
2	El laboratorio tiene horarios de trabajo flexible y adaptado a los diversos tipos de clientes.					
3	El laboratorio tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.					
4	El laboratorio se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.					
5	El laboratorio conoce cuales son las necesidades específicas de sus clientes					

*CUESTIONARIO SERVQUAL
DE PASSURANCE*

Matriz de Consistencia

Título : Liderazgo transformacional y Calidad de Servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 20
Autor : Bach. Edith Deyssi Vasquez Ramos

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio en los colaboradores del laboratorio Clínico R en el 2016?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R en Lima 2016.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre el Liderazgo transformacional y la calidad de servicio de los colaboradores del laboratorio clínico R en Lima 2016</p>	<p>Variable (1): Liderazgo Transformacional Variable (2): Calidad de servicio</p>
<p>Problema específicos a. ¿Qué relación existe entre la motivación inspiracional con la calidad de servicio en los colaboradores del Laboratorio Clínico R en el 2016? b. ¿Qué relación existe entre el estímulo intelectual con la calidad de servicio en los colaboradores del Laboratorio Clínico R en el 2016? ¿Qué relación existe entre la influencia idealizada con la calidad de servicio en los colaboradores del Laboratorio Clínico R en el 2016? d. ¿Qué relación existe entre la consideración individualizada con la calidad de servicio en los colaboradores del Laboratorio Clínico R en el 2016?</p>	<p>Objetivos específicos a. Determinar la relación entre la motivación inspiradora y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico. b. Determinar la relación entre el estímulo intelectual y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico. c. Determinar la relación entre la influencia idealizada y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico. d. Determinar la relación entre la consideración individualizada y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico.</p>	<p>Hipótesis específicas a. Es positiva y significativa la relación entre la motivación inspiradora y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R sede Lima 2016. b. Es positiva y significativa la relación entre el estímulo intelectual y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R sede Lima 2016. c. Es positiva y significativa la relación entre la influencia idealizada y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R sede Lima 2016. d. Es positiva y significativa la relación entre la consideración individualizada y la calidad de servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R sede Lima 2016.</p>	<p>Dimension1: Motivación Inspiradora Variable (2): Calidad de servicio Dimension2: Estimulo Intelectual Variable (2): Calidad de servicio Dimension3: Influencia Idealizada Variable (2): Calidad de servicio Dimension4: Consideración Individualizada Variable (2): Calidad de servicio</p>

Matriz de Consistencia- Variables y Metodología

Título : Liderazgo transformacional y Calidad de Servicio de los colaboradores del Laboratorio Clínico R, sede Lima, 2016
Autor : Bach. Edith Deyssi Vasquez Ramos

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instru-mentos	Metodología
Variable (1): Liderazgo Transformacional	I. Motivacion inspiradora	1.1 Optimismo 1.2 Visión 1.3 Estimulo 1.4 Orientación	1. Cuestionario para colaboradores	Tipo de Investigación Correlacional Basica sustantiva Diseño de Investigación No experimental - descriptiva Población: 120 colaboradores
	II. Estimulo Intelectual	2.1 Evaluación de criterios 2.2 Solidaridad con problemas 2.3 Consenso de opiniones 2.4 Comunicación		
	III. Influencia Idealizada	3.1 Confianza 3.2 Compromiso 3.3 Honorabilidad 3.4 Confiabilidad 3.5 Solidaridad 3.6 Estilo de dirección 3.7 Conducta		
	IV. Consideración Individualizada	4.1 Apoyo al equipo 4.2 Claridad de expresión 4.3 Uso de poder		
	I. Confiabilidad	1.1 Cumplimiento 1.2 Capacidad de respuesta 1.3 Realizar bien el servicio la primera vez 1.4 Servicio en el tiempo prometido 1.5 No cometen errores		Muestra: 92 colaboradores Método de análisis de datos :
	II. Seguridad	2.1 Comportamiento confiable 2.2 clientes seguros 2.3 Amabilidad 2.4 Conocimiento del servicio		

Variable (2): Calidad de Servicio	III. Tangibilidad	3.1 Equipo de Apariencia moderna 3.2 Instalaciones atractivas 3.3 Imagen de Colaboradores 3.4 Materiales Atractivos	2. Cuestionario para colaboradores	
	IV. Capacidad de respuesta	4.1 Comunicación de servicio 4.2 Rapidez de empleados 4.3 Empleados dispuestos a ayudar 4.4 Empleados disponibles a servir		
	V. Empatía.	5.1 Atención individualizada 5.2 Horarios de atención convenientes para el cliente 5.3 Se preocupan por los clientes 5.4 Comprensión de necesidad de clientes		

76	4	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	4	3	5	3	5	3	2	3	5	394	10	10	12	12			
77	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	412	21	23	19	21			
78	5	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	5	4	3	5	2	3	3	2	3	3	2	3	423	17	13	15	17				
79	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	459	23	20	20	21				
80	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	3	3	465	21	23	19	21				
81	4	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	442	20	23	19	23		
82	4	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	2	3	3	2	3	3	444	16	13	19	20			
83	4	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	468	20	23	19	23			
84	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	5	4	3	3	446	22	20	20	20				
85	4	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	5	3	3	3	2	3	5	4	3	5	2	3	5	5	5	5	3	2	3	417	20	23	15	20
86	4	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	5	3	5	3	3	3	3	4	4	3	5	2	3	5	5	5	5	3	2	3	417	20	23	15	20	
87	4	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	2	3	5	4	4	3	5	2	3	3	2	3	3	2	2	3	417	16	13	15	18		
88	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	465	16	13	19	21		
89	4	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	435	22	20	20	22			
90	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	5	4	3	4	2	3	3	2	3	3	2	4	4	5	4	3	4	2	407	16	13	16	14		
91	4	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	5	3	2	3	5	4	3	5	3	3	5	5	5	3	2	3	444	22	20	17	16			
92	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	2	2	3	2	3	5	5	219	13	12	18	20		

	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD					EMPATIA				VAR2
	V2P1	V2P2	V2P3	V2P4	V2P5	V2P6	V2P7	V2P8	V2P9	V2P10	V2P11	V2P12	V2P13	V2P14	V2P15	V2P16	V2P17	V2P18	V2P19	V2P20	V2P21	V2P22	
1	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	73
2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	72
3	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	5	93
4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	2	3	3	3	3	68
5	2	2	3	3	5	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	2	5	4	3	3	3	73
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	71
7	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	68
8	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	3	4	5	94
9	3	3	3	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	3	3	4	87
10	3	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	71
11	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	71
12	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	69
13	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	73
14	3	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	47
15	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	2	66
16	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	68
17	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	70
18	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	3	4	5	94
19	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	70
20	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	71
21	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	73
22	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	3	4	5	94
23	3	3	3	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	3	3	4	87
24	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	71
25	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	3	4	5	94
26	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	68
27	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	3	4	5	94
28	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	73
29	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	97
30	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	69
31	2	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	74
32	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	3	4	5	94
33	3	3	3	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	3	3	4	87
34	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	3	4	5	94
35	3	3	3	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	3	3	4	87
36	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	68
37	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	5	5	3	3	3	2	4	4	72
38	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	4	3	4	5	94
39	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	5	4	3	4	5	91
40	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	5	5	4	3	2	3	2	3	65
41	3	2	3	2	4	2	3	2	2	4	4	4	5	3	5	5	5	5	2	3	3	3	74
42	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	5	3	4	3	5	5	5	4	3	2	4	4	77
43	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	5	4	3	4	5	91
44	3	3	3	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	4	89
45	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	2	4	79
46	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2	3	3	3	3	4	4	72
47	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	79
48	3	3	3	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	4	89

V2P1
V2P2
V2P3
V2P4
V2P5
V2P6
V2P7
V2P8
V2P9
V2P10
V2P11
V2P12
V2P13
V2P14
V2P15
V2P16
V2P17
V2P18
V2P19
V2P20
V2P21
V2P22
VAR2

49	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	68
50	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	73
51	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	95
52	3	3	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	3	3	87
53	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	2	3	3	3	63
54	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	64
55	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	68
56	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	94
57	3	3	3	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	3	3	4	87
58	2	3	3	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	3	3	4	86
59	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	68
60	3	3	3	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	3	3	4	87
61	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	94
62	3	3	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	3	3	4	87
63	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	68
64	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	68
65	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	94
66	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	68
67	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	94
68	3	3	3	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	3	3	4	87
69	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	54
70	3	3	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	3	3	87
71	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	94
72	3	3	3	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	3	3	4	87
73	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	68
74	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	68
75	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	5	2	3	3	3	3	63
76	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	56
77	2	3	3	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	3	3	4	86
78	2	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	65
79	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	94
80	3	3	3	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	3	3	4	87
81	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	94
82	3	3	3	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	3	3	4	87
83	2	3	3	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	3	3	4	86
84	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	94
85	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	68
86	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	3	4	5	94
87	3	3	3	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	3	3	4	87
88	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	57
89	3	3	3	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	3	3	4	87
90	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	94
91	3	3	3	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	3	3	4	87
92	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	68

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 MOTIVACIÓN INSPIRACIONAL							
1	Trato de mostrar el futuro de modo optimista.	X		X		X		
2	Tiendo a hablar con entusiasmo sobre las metas.	X		X		X		
3	Construyo una visión motivante del futuro.	X		X		X		
4	Expreso confianza en que se alcanzaran las metas.	X		X		X		
5	Motivo a los demás a tener confianza en sí mismos.	X		X		X		
6	Ayudo a los demás a centrarse en metas que son alcanzables.	X		X		X		
7	Soy capaz de exponer a los demás los beneficios que para cada uno acarrea el alcanzar las metas organizacionales.	X		X		X		
8	Puedo construir metas que incluyan las necesidades de quienes trabajan conmigo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 ESTIMULO INTELECTUAL	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Acostumbro a evaluar críticamente creencias y supuestos para ver si son apropiados.	X		X		X		
10	Cuando resuelvo problemas, trato de verlos de distintas formas.	X		X		X		
11	Ayudo a los demás a mirar los problemas desde distintos puntos de vista.	X		X		X		
12	Sugiero a los demás nuevas formas de hacer su trabajo.	X		X		X		
13	Evalúo las consecuencias de las decisiones adoptadas.	X		X		X		
14	Estimulo la tolerancia a las diferencias de opinión.	X		X		X		
15	Expreso mi interés a los demás por lo valioso de sus aportes para resolver problemas.	X		X		X		
16	Tiendo a estimular a los demás a expresar sus ideas y opiniones sobre el método de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 INFLUENCIA IDEALIZADA	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Expreso mis valores y creencias más importantes.	X		X		X		
18	Hago que los demás se sientan orgullosos de trabajar conmigo.	X		X		X		
19	Considero importante tener un objetivo claro en lo que se hace.	X		X		X		
20	Por el bienestar del grupo soy capaz de ir más allá de mis intereses.	X		X		X		
21	Actúo de modo que me gano el respeto de los demás.	X		X		X		
22	Tomo en consideración las consecuencias morales y éticas en las decisiones adoptadas.	X		X		X		
23	Me muestro confiable y seguro.	X		X		X		
24	Enfatizo la importancia de tener una misión compartida.	X		X		X		
25	Comparto los riesgos en las decisiones tomadas en el grupo de trabajo.	X		X		X		

26	Quienes trabajan conmigo tienen confianza en mis juicios y mis decisiones.	X		X		X	
27	Intento mostrar coherencia entre lo que digo y hago.	X		X		X	
28	Intento ser un modelo a seguir para los demás.	X		X		X	
29	Tiendo a comportarme de modo de poder guiar a mis subordinados.	X		X		X	
30	Me interesa conocer las necesidades que tiene el grupo de trabajo.	X		X		X	
31	Siento que quienes trabajan conmigo me escuchan con atención.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4 CONSIDERACIÓN INDIVIDUALIZADA	Si	No	Si	No	Si	No
32	Ayudo a los demás siempre que se esfuercen.	X		X		X	
33	Aclaro y específico la responsabilidad de cada uno, para lograr los objetivos de desempeño.	X		X		X	
34	Dejo en claro lo que cada uno podría recibir, si se logran las metas.	X		X		X	
35	Expreso mi satisfacción cuando los demás cumplen con lo esperado.	X		X		X	
36	Aclaro a cada uno lo que recibirá a cambio de su trabajo.	X		X		X	
37	Cuando los demás logran los objetivos propuestos, les hago saber que lo han hecho bien.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable [].

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rivera Castilla Samuel DNI: 03722877

Especialidad del validador: Mg. Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....17 de.....10 del 2016.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 ELEMENTOS TANGIBLES							
1	El laboratorio tiene equipos y tecnologías de apariencia moderna.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio.	X		X		X		
3	Los empleados tienen buena apariencia personal.	X		X		X		
4	Los elementos materiales y documentación relacionados con el servicio que ofrece la agencia bancaria son visualmente atractivos, sencillos y contienen información precisa a sus requerimientos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando el laboratorio promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	X		X		X		
6	Cuando el cliente tiene un problema, el laboratorio tiene un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
7	El laboratorio realiza bien el servicio la primera vez.	X		X		X		
8	El laboratorio concluye el servicio en el tiempo acordado.	X		X		X		
9	El laboratorio mantiene sus registros sin errores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio del laboratorio.	X		X		X		
11	Los empleados ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.	X		X		X		
12	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.	X		X		X		
13	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes a fin de orientarlos en los servicios que ofrece el laboratorio.	X		X		X		
15	Los clientes se sienten seguros con los resultados de sus análisis que ofrece el laboratorio.	X		X		X		
16	Los empleados son siempre amables y corteses con los clientes.	X		X		X		
17	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes en forma clara y precisa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El laboratorio da a sus clientes una atención individualizada.	X		X		X		
19	El laboratorio tiene horarios de trabajo flexible y adaptado a los diversos tipos de clientes.	X		X		X		
20	El laboratorio tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	X		X		X		
21	El laboratorio se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.	X		X		X		

22	El laboratorio conoce cuales son las necesidades específicas de sus clientes	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rivera Castilla Samuel DNI: 07722877

Especialidad del validador: Mg. Administración

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...17...de...10...del 2016...



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 MOTIVACIÓN INSPIRACIONAL							
1	Trato de mostrar el futuro de modo optimista.	X		X		X		
2	Tiendo a hablar con entusiasmo sobre las metas.	X		X		X		
3	Construyo una visión motivante del futuro.	X		X		X		
4	Expreso confianza en que se alcanzaran las metas.	X		X		X		
5	Motivo a los demás a tener confianza en sí mismos.	X		X		X		
6	Ayudo a los demás a centrarse en metas que son alcanzables.	X		X		X		
7	Soy capaz de exponer a los demás los beneficios que para cada uno acarrea el alcanzar las metas organizacionales.	X		X		X		
8	Puedo construir metas que incluyan las necesidades de quienes trabajan conmigo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 ESTIMULO INTELECTUAL	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Acostumbro a evaluar críticamente creencias y supuestos para ver si son apropiados.	X		X		X		
10	Cuando resuelvo problemas, trato de verlos de distintas formas.	X		X		X		
11	Ayudo a los demás a mirar los problemas desde distintos puntos de vista.	X		X		X		
12	Sugiero a los demás nuevas formas de hacer su trabajo.	X		X		X		
13	Evalúo las consecuencias de las decisiones adoptadas.	X		X		X		
14	Estimulo la tolerancia a las diferencias de opinión.	X		X		X		
15	Expreso mi interés a los demás por lo valioso de sus aportes para resolver problemas.	X		X		X		
16	Tiendo a estimular a los demás a expresar sus ideas y opiniones sobre el método de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 INFLUENCIA IDEALIZADA	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Expreso mis valores y creencias más importantes.	X		X		X		
18	Hago que los demás se sientan orgullosos de trabajar conmigo.	X		X		X		
19	Considero importante tener un objetivo claro en lo que se hace.	X		X		X		
20	Por el bienestar del grupo soy capaz de ir más allá de mis intereses.	X		X		X		
21	Actúo de modo que me gano el respeto de los demás.	X		X		X		
22	Tomo en consideración las consecuencias morales y éticas en las decisiones adoptadas.	X		X		X		
23	Me muestro confiable y seguro.	X		X		X		
24	Enfatizo la importancia de tener una misión compartida.	X		X		X		
25	Comparto los riesgos en las decisiones tomadas en el grupo de trabajo.	X		X		X		

26	Quienes trabajan conmigo tienen confianza en mis juicios y mis decisiones.	X		X		X	
27	Intento mostrar coherencia entre lo que digo y hago.	X		X		X	
28	Intento ser un modelo a seguir para los demás.	X		X		X	
29	Tiendo a comportarme de modo de poder guiar a mis subordinados.	X		X		X	
30	Me interesa conocer las necesidades que tiene el grupo de trabajo.	X		X		X	
31	Siento que quienes trabajan conmigo me escuchan con atención.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4 CONSIDERACIÓN INDIVIDUALIZADA	Si	No	Si	No	Si	No
32	Ayudo a los demás siempre que se esfuercen.	X		X		X	
33	Aclaro y especifico la responsabilidad de cada uno, para lograr los objetivos de desempeño.	X		X		X	
34	Dejo en claro lo que cada uno podría recibir, si se logran las metas.	X		X		X	
35	Expreso mi satisfacción cuando los demás cumplen con lo esperado.	X		X		X	
36	Aclaro a cada uno lo que recibirá a cambio de su trabajo.	X		X		X	
37	Cuando los demás logran los objetivos propuestos, les hago saber que lo han hecho bien.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Flores Sotelo William Sebastian

DNI:

06175729

Especialidad del validador:

Gestión económica empresarial / Economía

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

17 de 10 del 2016

Firma del Experto Informante.

Mag. William S. Flores Sotelo
UCV Decento Post Grado

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 ELEMENTOS TANGIBLES							
1	El laboratorio tiene equipos y tecnologías de apariencia moderna.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio.	X		X		X		
3	Los empleados tienen buena apariencia personal.	X		X		X		
4	Los elementos materiales y documentación relacionados con el servicio que ofrece la agencia bancaria son visualmente atractivos, sencillos y contienen información precisa a sus requerimientos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando el laboratorio promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	X		X		X		
6	Cuando el cliente tiene un problema, el laboratorio tiene un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
7	El laboratorio realiza bien el servicio la primera vez.	X		X		X		
8	El laboratorio concluye el servicio en el tiempo acordado.	X		X		X		
9	El laboratorio mantiene sus registros sin errores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio del laboratorio.	X		X		X		
11	Los empleados ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.	X		X		X		
12	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.	X		X		X		
13	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes a fin de orientarlos en los servicios que ofrece el laboratorio.	X		X		X		
15	Los clientes se sienten seguros con los resultados de sus análisis que ofrece el laboratorio.	X		X		X		
16	Los empleados son siempre amables y corteses con los clientes.	X		X		X		
17	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes en forma clara y precisa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El laboratorio da a sus clientes una atención individualizada.	X		X		X		
19	El laboratorio tiene horarios de trabajo flexible y adaptado a los diversos tipos de clientes.	X		X		X		
20	El laboratorio tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	X		X		X		
21	El laboratorio se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.	X		X		X		

22	El laboratorio conoce cuales son las necesidades especificas de sus clientes	X	X	X	
----	--	---	---	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Flores Sotelo William Sebastian DNI: 00175729

Especialidad del validador: Gestión económica y prof / Economía.


- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....17 de.....10 del 2016.

[Handwritten signature]

Firma del Experto Informante.

 Mag. William S. Flores Sotelo
Docente Post Grado