



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

#### **Percepción del Liderazgo transformacional y su implicancia en la calidad de servicio en una organización de servicio comunitario, Trujillo 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Doctor en Administración

**AUTOR:**

Caceres Iglesias, Paulo Cesar ([orcid.org/0000-0001-6546-0129](https://orcid.org/0000-0001-6546-0129))

**ASESORES:**

Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel ([orcid.org/0000-0002-9242-3881](https://orcid.org/0000-0002-9242-3881))

Dr. Neciosup Obando, Jorge Eduardo ([orcid.org/0000-0002-4605-5475](https://orcid.org/0000-0002-4605-5475))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

TRUJILLO - PERÚ

2024

## **Dedicatoria**

A mamá y papá por ser mi fuente de inspiración

A mis Hermanas Carolina y Melissa por ser mi fuerza

A mis sobrinos Amélie, Émilie y Catalina por ser mi alegría

A mis estudiantes por ser mi motivo para superarme día con día

A Dios por ser amor, por amarme y guiarme siempre en este camino.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo y todos los docentes que nos han formado en este doctorado.

Al Dr. Pedro Morales por su dedicación y apoyo constante en nuestra formación.

Al Club de Leones de Paiján por permitirme crecer como persona.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MORALES SALAZAR PEDRO OTONIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Percepción del Liderazgo transformacional y su implicancia en la calidad de servicio en una organización de servicio comunitario, Trujillo 2023", cuyo autor es CACERES IGLESIAS PAULO CESAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 19 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PEDRO OTONIEL MORALES SALAZAR <b>DNI:</b> 17910106 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9242-3881	Firmado electrónicamente por: MSALAZARPO el 22- 12-2023 18:17:11

Código documento Trilce: TRI - 0700963



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CACERES IGLESIAS PAULO CESAR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Percepción del Liderazgo transformacional y su implicancia en la calidad de servicio en una organización de servicio comunitario, Trujillo 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
PAULO CESAR CACERES IGLESIAS DNI: 41412453 ORCID: 0000-0001-6546-0129	Firmado electrónicamente por: PCACERESI el 19-12- 2023 16:46:05

Código documento Trilce: TRI - 0700965

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	24
3.1 Tipo y diseño de investigación	24
3.1.1 Tipo de investigación	24
3.1.2 Diseño de investigación	25
3.2 Variables y operacionalización	28
3.3 Población, muestra y muestreo	29
3.3.1 Población	29
3.3.2 Muestra	29
3.3.3 Muestreo	29
3.3.4 Unidad de análisis	29
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.5 Procedimientos	32
3.6 Método de análisis de datos	33
3.7 Aspectos éticos	33
IV. RESULTADOS	34
V. DISCUSIÓN	64
VI. CONCLUSIONES	72
VII. RECOMENDACIONES	75
VIII. PROPUESTAS	77

REFERENCIAS

85

ANEXOS

90

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	<i>Frecuencias y porcentajes para la variable Liderazgo Transformacional y sus dimensiones</i>	34
<b>Tabla 2</b>	<i>Frecuencias y porcentajes para la Variable Calidad de Servicio y sus dimensiones</i>	35
<b>Tabla 3</b>	Prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk	36
<b>Tabla 4</b>	Grado según coeficiente de correlación de Spearman	37
<b>Tabla 5</b>	<i>Tabla de contingencia del variable Percepción del Liderazgo Transformacional y la variable Calidad de Servicio en una organización de servicio comunitario, Trujillo 2023</i>	38
<b>Tabla 6</b>	<i>Tabla de correlación de Spearman por género y años de membresía</i>	39
<b>Tabla 7</b>	<i>Tabla de contingencia de la dimensión influencia idealizada y la variable Calidad de Servicio en una organización de servicio comunitario, Trujillo 2023</i>	40
<b>Tabla 8</b>	<i>Tabla de contingencia de la dimensión motivación inspiracional y la variable Calidad de Servicio en una organización de servicio comunitario, Trujillo 2023</i>	42
<b>Tabla 9</b>	<i>Tabla de contingencia de la dimensión estimulación intelectual y la variable Calidad de Servicio en una organización de servicio comunitario, Trujillo 2023</i>	44
<b>Tabla 10</b>	<i>Tabla de contingencia de la dimensión consideración individualizada y la variable Calidad de Servicio en una organización de servicio comunitario, Trujillo 2023</i>	46
<b>Tabla 11</b>	<i>Tabla de contingencia de la dimensión elementos tangibles y la variable Percepción del liderazgo transformacional en una organización de servicio comunitario, Trujillo 2023</i>	48
<b>Tabla 12</b>	<i>Tabla de contingencia de la dimensión fiabilidad y la variable Percepción del liderazgo transformacional en una organización de servicio comunitario, Trujillo 2023</i>	50
<b>Tabla 13</b>	<i>Tabla de contingencia de la dimensión capacidad de respuesta y la variable Percepción del liderazgo transformacional en una organización de servicio comunitario, Trujillo 2023</i>	52
<b>Tabla 14</b>	<i>Tabla de contingencia de la dimensión seguridad y la variable Percepción del liderazgo transformacional en una organización de servicio comunitario, Trujillo 2023</i>	54



<b>Tabla 15</b>	<i>Tabla de contingencia de la dimensión empatía contingente y la variable Percepción del liderazgo transformacional en una organización de servicio comunitario, Trujillo 2023</i>	56
<b>Tabla 16</b>	Resumen de las pruebas de hipótesis de las variables percepción del liderazgo transformacional y calidad del servicio y sus dimensiones en una organización de servicio comunitario, Trujillo – 2023	58
<b>Tabla 17</b>	Resumen de la Matriz de Triangulación de Participantes – Categoría Liderazgo Transformacional	59
<b>Tabla 18</b>	Resumen de la Matriz de Triangulación de Participantes – Categoría Calidad de Servicio	60

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Diseño secuencial en investigación mixta.	26
<b>Figura 2</b>	Diseño correlacional causal	26
<b>Figura 3</b>	Esquema del diseño cualitativo	27
<b>Figura 4</b>	Nube de dispersión y regresión lineal para las variables Percepción del Liderazgo Transformacional y Calidad de servicio	39
<b>Figura 5</b>	Nube de dispersión y regresión lineal para la dimensión influencia idealizada y calidad de servicio	41
<b>Figura 6</b>	Nube de dispersión y regresión lineal para la dimensión motivación inspiracional y calidad de servicio	43
<b>Figura 7</b>	Nube de dispersión y regresión lineal para la dimensión estimulación intelectual y calidad de servicio	45
<b>Figura 8</b>	Nube de dispersión y regresión lineal para la dimensión consideración individualizada y calidad de servicio	47
<b>Figura 9</b>	Nube de dispersión y regresión lineal para la dimensión elementos tangibles y percepción del liderazgo transformacional	49
<b>Figura 10</b>	Nube de dispersión y regresión lineal para la dimensión fiabilidad y percepción del liderazgo transformacional	51
<b>Figura 11</b>	Nube de dispersión y regresión lineal para la dimensión capacidad de respuesta y percepción del liderazgo transformacional	53
<b>Figura 12</b>	Nube de dispersión y regresión lineal para la dimensión seguridad y percepción del liderazgo transformacional	55
<b>Figura 13</b>	Nube de dispersión y regresión lineal para la dimensión empatía contingente y percepción del liderazgo transformacional	57

## Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo determinar en qué medida implica la percepción del liderazgo transformacional en la calidad de servicio de una organización de servicio comunitario, Trujillo 2023. La metodología de estudio fue estructura de tipo aplicada, bajo un método deductivo e inductivo y enfoque mixto (cuantitativo – cualitativo), de nivel correlacional y diseño no experimental. La unidad de análisis fueron 32 voluntarios de la organización y 5 de sus destacados líderes. Se contrastó la confiabilidad del instrumento a través del alfa de Cronbach, obteniendo ,969 en el cuestionario de la percepción del liderazgo transformacional y ,931, en la calidad de servicio, así como también se realizó la validez a través del juicio experto. El resultado determinó que existe una relación positiva moderada y significativa entre la percepción del liderazgo transformacional y la calidad de servicio con un Rho de Spearman de 0.537; así mismo presenta un  $R^2$  de 0.441, en adición se determinó que el 43.90% considera que la percepción del liderazgo transformacional es de nivel regular; y la calidad de servicio presenta un nivel bueno con un 75%.

**Palabras clave:** Liderazgo transformacional, calidad de servicio, organizaciones de servicio comunitario.

## **Abstract**

The aim of this thesis was to determine how the perception of transformational leadership implies in the quality of service of a community service organization, Trujillo 2023. The study methodology was applied type structure, under a deductive and inductive method and mixed approach (quantitative - qualitative), correlational level and non-experimental design. The unit of analysis was 32 volunteers from the organization and 5 of its prominent leaders. The reliability of the instrument was contrasted through Cronbach's alpha, obtaining .980 in the questionnaire of the perception of transformational leadership and .976 in the quality of service, as well as validity through expert judgment. The result determined that there is a moderate and significative positive relationship between transformational leadership perception and service quality with a Spearman's Rho of 0.537; plus, it determined that  $R^2$  was 0.441; likewise, 43.90% consider that transformational leadership perception has a regular level, and quality of service presents a good level with 75%.

**Keywords:** Transformational leadership, service quality, community service organizations.