



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Liderazgo transformacional y satisfacción del usuario
interno del Archivo General de la Nación, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Br. Ynma Angelica Flores Farro

ASESOR:

Mg. Flores Sotelo, Willian Sebastian

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2018

Presidente
Dra. Luzmila Garro Aburto

Secretario
Mgr. Miluska Vega Guevara

Vocal
Dr. William Flores Sotelo

Dedicatoria

Esta investigación esta dedica a Dios mi creador, el que me da la fortaleza y las fuerzas necesarias para seguir superándome día a día.

A mis padres porque se convirtieron en mis ángeles para cuidarme y darme fuerzas para lograr mis metas y donde se encuentren siempre estarán felices de lo que hasta ahora voy logrando.

A Camilo mi esposo por el apoyo incondicional en esta etapa académica, fuiste mi motivación para concluir el trabajo de investigación.

Agradecimiento

A la ilustre universidad César Vallejo, por darme la posibilidad de ser parte de su equipo de profesionales de la UCV.

A los profesores y asesores académicos William Flores Sotelo, por su apoyo y valiosa colaboración

Declaratoria de autenticidad

Yo, Ynma Angelica Flores Farro, estudiante del Programa de Maestría en Gestión del Talento Humano de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°40200403, respectivamente, con la tesis titulada “Liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017”, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiado, es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 17 de Junio del 2017

Br. Ynma Angelica Flores Farro

Presentación

Señores miembros del jurado, presento la tesis titulada: “Liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017” que se desarrolló con el objetivo de obtener el grado académico de Maestra en Gestión del Talento Humano.

Esta tesis surge de la necesidad de identificar la relación entre el liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017, lo cual permitirá conocer si el tipo de liderazgo ejercido evidencia la satisfacción del usuario interno de Archivo General de la Nación; asimismo conocer que se debe mejorar y seguir trabajando en la institución.

La estructura del trabajo de investigación realizada en la presente tesis consta de ocho capítulos, en el primer capítulo se detallan los antecedentes, la fundamentación, justificación, el problema de investigación, hipótesis y objetivos. En el segundo capítulo se desarrolla el Marco metodológico, en donde se describen las variables, metodología, tipo de investigación, diseño de estudio, muestra y técnicas de recolección de datos. En el tercero se describen los resultados obtenidos, y finalmente se consideran la discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

Los Olivos, 17 de Junio del 2017

Br. Ynma Angelica Flores Farro

Indice

	Pág
Página de inicio	
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tabla	ix
Índice de figura	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación teórica	22
1.3 Justificación	38
1.4 Problema	39
1.5 Hipótesis	42
1.6 Objetivos	43
II. Marco metodológico	45
2.1 Variables	46
2.2 Operacionalización de variables	47
2.3 Metodología	48
2.4 Tipos de estudio	48
2.5 Diseño	48
2.6 Población, muestra y muestreo	49
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.8 Métodos de análisis de datos	54
2.9 Aspectos éticos	54
III. Resultados	55
3.1 Tablas descriptivos	56
3.2 Prueba de hipótesis	58

IV. Discusión	63
V. Conclusiones	68
VI. Recomendaciones	70
VII. Referencias	72
VIII. Anexos	76

Índice de tablas

		Pág
Tabla 1.	Liderazgo transformacional	47
Tabla 2.	Satisfacción del usuario interno	47
Tabla 3.	Escala de medición: Variable (1) Liderazgo Transformacional	51
Tabla 4.	Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable 1: Liderazgo transformacional	51
Tabla 5.	Escala de medición: Variable (2) Satisfacción del usuario interno	52
Tabla 6.	Consolidado de Niveles de las dimensiones de la Variable 2: Satisfacción del usuario interno	52
Tabla 7.	Juicio de expertos y criterios de evaluación por expertos	53
Tabla 8.	Alfa de Cronbach: Variable (1) Liderazgo Transformacional	53
Tabla 9.	Alfa de Cronbach: Variable (2) Satisfacción del usuario interno	54
Tabla 10.	Descripción de los niveles de liderazgo transformacional	56
Tabla 11.	Descripción de los niveles de la satisfacción del usuario interno	57
Tabla 12.	Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables Liderazgo Transformacional y satisfacción del cliente interno	58
Tabla 13.	Coeficiente de correlación de Spearman entre la capacidad de influencia e impacto en el liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno	59
Tabla 14.	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión conocimiento organización del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno	60
Tabla 15.	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión establecimiento de redes de liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno	61
Tabla 16.	Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión aseguramiento de los resultados del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno	62

Índice de figuras

	Pág
<i>Figura 1.</i> Niveles del liderazgo transformacional	56
<i>Figura 2.</i> Niveles de la satisfacción del usuario interno	57

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017.

La muestra de estudio estuvo conformada por 152 trabajadores. El instrumento utilizado para recoger datos de la variable (1): liderazgo transformacional fue un cuestionario y para recoger los datos de la variable (2) satisfacción del usuario interno también se aplicó cuestionario.

En base a los resultados obtenidos, se ha demostrado un $Rho = 0,673$; que determinó que existía relación significativa entre liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017. Siendo $Rho = 0.673$ es decir que a un mejor liderazgo transformacional será mejor la satisfacción del usuario interno teniendo una relación directa y moderada ($Rho = 0,673$) que desde la perspectiva de los trabajadores a medida que mejore el liderazgo transformacional sea mejor la satisfacción del usuario interno. Se concluyó que existe una relación significativa entre liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación.

Palabras claves: liderazgo transformacional, satisfacción del usuario interno, Archivo General de la Nación.

Abstract

The aim of this research was to establish the relationship between transformational leadership and satisfaction of the internal user of the General Archive of the Nation, 2017.

The study sample consisted of 152 workers. The instrument used to collect data of the variable (1): transformational leadership was a questionnaire and to collect the data of the variable (2) satisfaction of the internal user was also applied questionnaire.

Based on the results obtained, $Rho = 0.673$; which determined that there was a significant relationship between transformational leadership and satisfaction of the internal user of the General Archive of the Nation, 2017. Being $Rho = 0.673$ is to say that a better transformational leadership will be better the satisfaction of the internal user having a direct and moderate relationship ($Rho = 0,673$) that from the perspective of the workers as the transformational leadership improves, the satisfaction of the internal user is better. It was concluded that there is a significant relationship between transformational leadership and satisfaction of the internal user of the General Archive of the Nation.

Keywords: transformational leadership, internal user satisfaction, General Archive of the Nation

I. Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes Internacionales

Montiel (2012) presentó una investigación realizada en el contexto venezolano cuyo título fue: *El liderazgo transformacional del directivo y el desempeño laboral de los docentes en el nivel de educación primaria*, este estudio tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el liderazgo transformacional del directivo y el desempeño laboral docente en las instituciones educativas en el nivel de Educación Primaria. La investigación es de tipo descriptivo–correlacional de diseño no experimental. La conclusión más importante que resalta la investigación es aquella que identifica un nivel eficiente de las dimensiones del liderazgo transformacional por parte del director, donde el indicador consideración individual se presenta como muy eficiente en su aplicación. La Tesis realizada se presentó para optar al Título de Magíster Scientiarum en Educación en la mención Gerencia de Organizaciones Educativas de la Universidad de Zulia.

Rojas (2012) quien realizó la investigación *El liderazgo transformacional en directores de tres liceos bicentenario y tres liceos regulares de la región metropolitana*, los objetivos de la investigación fue: Describir el liderazgo transformacional en los directores de tres Liceos de Excelencia pertenecientes a la zona norte de la Región Metropolitana, considerando la percepción de los docentes. Determinar la existencia de diferencias significativas entre la percepción sobre el liderazgo transformacional del director en los docentes de 3 liceos Bicentenario con respecto a la percepción de los docentes de 3 liceos regulares. A continuación se describen los principales aspectos metodológicos que dan forma a esta investigación. El presente estudio corresponde a un diseño de tipo no experimental transversal. Se sustentó en dos pilares, por una parte, su ejecución no contempló ningún tipo de intervención sobre los sujetos en estudio, lo que justifica su naturaleza no experimental, y por la otra, su realización consideró solo la aplicación de un cuestionario a los sujetos investigados en un momento determinado, lo que sirve de base para argumentar que se trata de un diseño transversal, no longitudinal. En segundo lugar, hay que señalar que se

trata de una investigación de tipo descriptivo exploratoria. Esto tiene su principal base en el hecho de que se trata de un tema poco explorado. Por ello este estudio pretende ser un aporte con respecto a la información recogida en torno a los recientemente creados Liceos de Excelencia, tema que sin duda puede abrir nuevas rutas de investigación que permitan descubrir distintas formas de enfrentar la dirección de centros educativos de educación media en el país y particularmente en estos nuevos Liceos. La principal conclusión es que existen diferencias significativas en tres de las cinco dimensiones del liderazgo transformacional del director al contrastar la percepción de docentes de 3 Liceos Bicentenario con respecto a la percepción de docentes de 3 Liceos Regulares.

Díaz (2014) en su tesis titulada: *el liderazgo transformacional en el colegio parroquial san José de Fontibón, como un factor de mejoramiento de los procesos escolares* para optar el grado académico de Maestría en educación con énfasis en gestión, Bogotá, Colombia. El objetivo general de la investigación fue Implementar el modelo de gestión TQM en el diseño y ejecución de una propuesta centrada en el liderazgo transformacional para mejorar los procesos escolares del Colegio Parroquial San José de Fontibón. El problema general observado fue Cómo la aplicación de una propuesta centrada en el liderazgo transformacional, optimiza los procesos escolares en el Colegio Parroquial San José de Fontibón. La metodológica investigación acción en educación, de carácter diacrónica, población estuvo conformada por 40 personas entre directivos y docentes del Colegio Parroquial San José de Fontibón, instrumento exploratorio. Como conclusión, para llegar a ser una organización que aprende, se debe empezar por cambiar la mentalidad y generar espacios que conlleven a la mejora continua, en ese sentido tanto la investigación realizada, como el haber generado una estrategia de aplicación de elementos de TQM y liderazgo transformacional para mejorar los procesos escolares en el Colegio Parroquial San José de Fontibón, posibilitó ese cambio de mentalidad institucional y la generación de espacios para el desarrollo de experiencias significativas encaminadas a la mejora de los procesos. Se recomendó que se requiere de un liderazgo transformacional en la gestión, lo que implica descentralización de funciones; autonomía delegada, de modo que las personas del equipo directivo tengan capacitación en gerencia educativa estratégica.

Jiménez (2014) en su tesis titulada: *Relación entre el liderazgo transformacional de los Directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes en una universidad privada*, para optar el grado académico de Maestría en psicología, Bogotá, Colombia. El objetivo general de la presente investigación fue Identificar la relación existente entre la motivación hacia el trabajo, el liderazgo transformacional de los directores de programa, con el desempeño laboral de los docentes de una facultad en una universidad privada en la ciudad de Bogotá, D.C. El problema general observado fue Cuál es la relación entre la motivación hacia el trabajo, el liderazgo transformacional de los directores de programa y el desempeño de los docentes de una facultad en una universidad privada en la ciudad de Bogotá, D.C. La metodológica investigación fue de tipo descriptivo Correlacional, con diseño no experimental, la población objeto de la investigación fue de 73 docentes de la citada institución. Como conclusión, se concluye que no existe una relación entre el liderazgo transformacional, la motivación hacia el trabajo y el desempeño laboral docente. Recomendó investigaciones para ahondar sobre las relaciones entre los componentes de los motivadores internos con el desempeño y en otra el liderazgo transformacional con el desempeño, teniendo en cuenta no solamente su autopercepción sino la de los colaboradores a cargo.

Lascurain (2012) en su tesis titulada: *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*, para optar el grado académico de maestría en ingeniería de calidad, Distrito federal, México. El objetivo general de la presente investigación fue diagnosticar los principales factores que tienen sobre la calidad del servicio de la empresa, para establecer una propuesta de mejora viable que incremente la satisfacción y lealtad de los clientes. El problema general observado fue que factores influyen la mejora de la calidad de servicio en la empresa de unidades de energía. La metodológica cualitativo, descriptivo, no experimental, transversal, clientes de la empresa, entrevista. Como conclusión, si los empleados no se encuentran correctamente capacitados y no tienen un enfoque de procesos, no estarán alineados con el propósito de la empresa y no se obtendrán resultados favorables para ambas partes Es importante para la empresa que cada uno de los

que ahí laboran entiendan sus actividades y estén listos para responder en caso de cualquier tipo de eventualidad, que sean eficientes y eficaces al ejecutar sus actividades por lo que recomendó mejorar los puntos propuestos debido que son los más factibles de realizar a corto plazo y que representarán una mejora para la calidad del servicio de las Instituciones.

García (2013) en su tesis titulada: *Efectos de la calidad de servicio y de la satisfacción del cliente y/o usuario sobre la fidelidad a los servicios oficiales de postventa de automoción españoles*, para optar el grado académico de doctorado en economía aplicada, Madrid, España. El objetivo general de la investigación fue estudiar las relaciones causales entre la calidad de servicio, satisfacción del cliente, fidelidad a los talleres y la lealtad a la marca, teniendo en cuenta otros factores que puedan influir en dicha relaciones. El problema general observado fue que factores determinar la calidad de servicio y la satisfacción del cliente con respecto a la fidelidad. La metodológica longitudinal, 160 clientes, cuestionario. Como conclusión esta investigación se centró en la validez de la calidad de servicio de la satisfacción del cliente como medios para incrementar fidelidad y lealtad de clientes en el caso del sector de postventa de automoción español, en particular para los servicios oficiales de los fabricantes, por lo que se recomendó realizar nuevos aportes a las investigaciones sobre fidelidad y lealtad de los en el sector de postventa de automoción español, adicionalmente abre puertas a futuras investigaciones, dado que pone de manifiesto diversas áreas en las que sería conveniente continuar la investigación empírica.

Ospina (2015) en su tesis titulada: *Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías*, para optar el grado académico de doctor en marketing, Valencia, España. El objetivo general de la presente investigación fue Aportar conocimiento acerca del proceso de formación de la calidad de servicio y del valor en el ámbito de la gestión del transporte de mercancías, observando el papel que desempeñan variables tales como la imagen y las TIC, al explicar la relación entre empresas de la cadena logística, y con todo ello definir sus efectos en términos de satisfacción y lealtad. Establecer un marco conceptual del transporte de mercancías y a un nivel superior, de la logística, como una variable

estratégica de la gestión de las empresas y como disciplina de investigación. El problema general observado fue Que factores determinan la calidad de servicio y valor en el transporte. La metodológica empírica cualitativa, método cuantitativo, 558 empresas, cuestionario. Como conclusión, los clientes de dicha empresa ven el precio y la disponibilidad, como las variables de mayor importancia, dando poca relevancia al nombre que llevan los productos que adquieren. Por otra parte, señalan que en las relaciones entre empresas, en muchas ocasiones las marcas asociadas a productos, generan confusión en los usuarios, por lo que se propone que la estrategia más efectiva, es la asociación de marcas a la imagen corporativa de la empresa que provee el servicio por lo que se recomendó profundizar en los conceptos de calidad de servicio y valor percibido como principales variables para la evaluación de los servicios de transporte de mercancías.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

Concha (2013) en su tesis titulada: *El liderazgo del director y satisfacción de la calidad de servicio en la red educativa 04 UGEL N° 01-2012* cuyo objetivo de la investigación fue determinar el liderazgo del director y satisfacción de la calidad de servicio en la red educativa 04 UGEL N° 01 – 2012. En la investigación se asumió como método general el método científico, en el proceso específico se posiciona dentro del método hipotético deductivo en razón que la investigación se inició en un problema en el contexto educativo. La conclusión a la que llegó la investigación es: En la prueba de hipostasis general el índice de correlación $r=522$ con un $p =,000$ ($p<0,05$) del mismo modo el valor Chi cuadrado es de 56,669 con 9 grados de libertad y una significancia de 0,000 ($p<0,05$) se acepta la hipostasis alterna y se determina que existe relación directa y significativa entre liderazgo del director y satisfacción de la calidad de servicio en la red educativa 04 UGEL N°01 – 2012.

Cervera (2012) en su tesis titulada: *Liderazgo Transformacional del Director y su relación con el clima organizacional en las Instituciones Educativas del Distrito de Los Olivos*, para optar el grado académico de Doctor en Educación, Los Olivos, Perú. El objetivo general de la investigación fue establecer la relación

que existe entre el Liderazgo Transformacional del Director y el Clima Organizacional según la percepción de los docentes de las Instituciones Educativas del distrito de Los Olivos. El problema general observado fue Qué relación existe entre el Liderazgo Transformacional del Director y el Clima Organizacional según la percepción 16 de los docentes en las Instituciones Educativas del distrito de Los Olivos. La metodología que utilizaron fue tipo descriptiva Correlacional, siendo la población total de estudio de 171 docentes, como conclusión, los resultados logrados nos permiten concluir que existe una relación significativa entre el Liderazgo Transformacional del Director y el Clima Organizacional en las Instituciones Educativas del distrito de Los Olivos, por lo que recomendó promover estudios que de manera experimental determinen la influencia que tiene el liderazgo transformacional de los Directores en el clima organizacional de las Instituciones Educativas; con la finalidad de encontrar alternativas viables para la solución de los problemas que se presentan.

Minaya (2014) realizó un estudio titulado *El liderazgo transformacional de los directivos y las actitudes de los docentes hacia el compromiso organizacional en la institución educativa N° 5084 Carlos Philips Previ Callao 2010- 2011* realizado en la UNMSM. El objetivo general de la investigación precisó determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional de los directivos y las actitudes de compromiso organizacional de los docentes en la Institución Educativa N° 5084 Carlos Philips Previ, Callao. La investigación es de tipo básica, de diseño No experimental, descriptiva, transversal, y correlacional. La conclusión más importante precisa la medición de la variable Liderazgo transformacional docente que ha permitido revelar que en el 56.6% de los docentes y directivos de la I.E 5084 Carlos Philips Previ, Callao perciben el Liderazgo transformacional de los directivos en nivel Alto de la misma forma, un 34.9% ubican al liderazgo transformacional en un nivel medio, un 5.4% en un nivel Muy alto. Asimismo se ha identificado que el 59.3% de los docentes encuestados registran un compromiso organizacional medio, y el 40.7% un nivel bajo.

Medina (2015) *dimensiones del liderazgo transformacional predominantes en el director de la institución educativa domingo savio de talara*, para optar el

grado académico de Maestría en Educación con Mención en Gestión Educativa, Piura, Perú. El objetivo general de la presente investigación fue Qué dimensiones del liderazgo transformacional predominan en el director de la institución educativa Domingo Savio de Talara. El problema general observado fue; Qué dimensiones del liderazgo transformacional predominan en el director de la institución educativa Domingo Savio de Talara. La metodología es de tipo cuantitativo, científico, empírico analítico, racionalista, tecnológico es de método es descriptivo de corte transversal, La muestra quedó conformada entonces por 24 docentes (12 varones y 12 mujeres) de los 29 docentes que pertenecen a la institución. Uno es del nivel inicial, 19 del nivel primario y 4 del nivel secundario, encuesta de corte transversal. Como conclusión: Las dimensiones del liderazgo transformacional que predominan en el director de la institución educativa Domingo Savio de Talara son influencia idealizada y motivación inspiracional, puesto que los docentes aprecian que tiene un alto sentido del deber, lo que está por encima de cualquier interés personal por lo que recomendó que el Ministerio de Educación debe difundir el estilo del liderazgo transformacional en las instituciones educativas públicas, desterrando ideas relacionadas a que por el hecho de que el director es responsable ante el Ministerio de Educación, debe ser un líder enfocado en los resultados.

Castro (2015) *dimensiones del liderazgo transformacional predominantes en la directora de la institución educativa privada Federico Villarreal de la provincia de Talara*, para optar el grado académico de Maestría en Educación con Mención en Gestión Educativa, Piura, Lima. El objetivo general de la presente investigación fue 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 problema general observado fue Qué dimensiones del liderazgo transformacional predominan en la directora de la institución educativa Federico Villarreal de la provincia de Talara. El tipo de investigación es básica, se empleó el coeficiente de correlación lineal de Pearson y el modelo de regresión lineal múltiple, del método empírico analítico y utiliza el diseño por encuesta. Como conclusión, la dimensión estimulación intelectual, del liderazgo transformacional,

es la que predomina en el directivo de la institución educativa privada Federico Villarreal de la provincia de Talara, según la percepción de los docentes, porque los profesores le reconocen en una escala de valoración con una aproximación a 4 (casi siempre). Por lo consiguiente, perciben que la directora de la institución educativa privada Federico Villarreal los motiva, toma riesgos y solicita al personal sus ideas para solucionar las dificultades que presenta la organización por lo que recomendó elaborar un perfil del cargo directivo que desarrolle características del liderazgo transformacional, porque está demostrado a través de las diversas investigaciones y el presente estudio determina que éste estilo de liderazgo se presenta siempre en gestiones que promueven la calidad de las enseñanzas.

Martell (2014) En su tesis titulada *Calidad de servicio y burnout en instituciones privadas y públicas*, para optar el grado académico de magister en gestión de la calidad, Lima, Perú. El objetivo general de la investigación fue determinar las diferencias de la Calidad de Servicio y del Burnout entre una I.E. privada y una I.E. pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2001. El problema general observado fue Existen diferencias de la Calidad de Servicio y el Burnout entre una I.E. privada y una I.E. pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011. La metodológica experimental, descriptivo, explicativa, 985 de personas entre alumnos y trabajadores, cuestionario de calidad de servicio. Como conclusión, existe diferencia significativa en la calidad de servicio entre las instituciones educativas. La Institución Educativa Particular tiene mayor calidad de servicio que la Institución Educativa Pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011 por lo que se recomendó que en las instituciones educativas públicas se les permita a los Directores tener el fundamento para presentar un plan que solicite al Ministerio de Educación una evaluación psicológica del personal, además, se considere la rotación del personal que no se desempeña óptimamente por encontrarse afectado por el síndrome de Burnout.

1.2 Fundamento Teórico

1.2.1. Liderazgo Transformacional.

Teoría de Bass y Avolio

Bass y Avolio (2006) refirieron lo siguiente:

El liderazgo transformacional es un proceso enfocado en la estimulación de la conciencia de los trabajadores, con el fin de cambiarlos en seguidores productivos, quienes acepten y se comprometan con el alcance de la misión organizacional, apartando sus intereses particulares y centrándose en el interés colectivo.

Los líderes transformacionales, a través de la influencia ejercida en sus interrelaciones con los miembros del grupo, estimulan cambios de visión que conducen a cada individuo a dejar de lado sus intereses particulares para buscar el interés colectivo, aun cuando no tenga satisfechas sus necesidades vitales existenciales, tales como la seguridad y salud; así como las relacionales, que incluyen el amor y afiliación.

Para ellos, la orientación hacia el proceso transformativo, implica el establecimiento de parámetros para dar cobertura a las necesidades de crecimiento personal, generando compromiso hacia el logro del objetivo grupal. Este cambio genera como resultado que los seguidores tengan la posibilidad de convertirse en líderes autodirigidos, autoregulados, autoactualizados y autocontrolados; generando un efecto multiplicador en cuanto estimula tanto el desarrollo de cada individuo, como la transformación del colectivo organizacional. Por lo que señalaron ciertas características:

Carisma, es decir, los seguidores pueden identificarse con el líder carismático e imitarlo, siendo pertinente que se comporten como modelo a seguir. Para ello, es necesario poseer ciertos atributos los cuales les permitan ser admirados, respetados y convertirse en personas de confianza, al demostrar una conducta

ética y moral. Cuando el líder es carismático, los colaboradores demuestran lealtad así como respeto hacia él, siendo motivados por el carisma, la excitación intelectual y consideración individual. Cuando un líder es carismático diseña formas novedosas de trabajo, mientras identifica nuevas oportunidades frente a las amenazas que se le presentan, también trata de salir del statu quo, así como modificar el medio ambiente. Los seguidores se identifican con las aspiraciones de los líderes carismáticos, quieren emularlos porque les transmite seguridad y con elevados estándares de actuación.

Creatividad; es decir, cuando los líderes demuestran la capacidad de asumir riesgos, e invitar a los seguidores para contribuir con nuevas ideas. Estos líderes estimulan e incentivan la creatividad en sus seguidores, para que éstos se desempeñen de manera independiente. De esta forma, el líder demuestra la importancia adjudicada al aprendizaje, enfrentando de manera efectiva las situaciones inesperadas descubriendo las mejores maneras de ejecutar sus tareas.

Interactividad, es decir, el líder transformacional debe demostrar su capacidad de interactividad en el trabajo de equipo, como una estrategia importante para generar la sinergia en la organización. En dicha actuación interactiva se mantiene de manera continua, buscando la formación y desarrollo de sus seguidores, como medio fundamental del crecimiento personal y forma de implicarles en la aplicación de nuevas tecnologías a su trabajo.

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

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

Orientación a las personas; es decir, implica el grado en que el líder atiende a las necesidades de cada seguidor, actuando como un mentor el cual se preocupa por sus inquietudes, necesidades y requerimientos. Para ello, se orienta a la comunicación efectiva de los problemas de los seguidores, atendiendo tales necesidades. Este líder promueve con su conducta empática la comunicación así como la vigilancia a los conflictos, respetando y celebrando la contribución individual que cada seguidor puede aportar al equipo de trabajo. Los seguidores tienen la voluntad de desarrollo personal como también la motivación intrínseca para sus tareas.

Coherencia, es decir, el líder transformacional debe percibir entre sus características una fuerte coherencia y adaptabilidad. Esto conlleva a que el líder se oriente a procurar la armonía entre lo que piensa, dice y hace, sin dejar de modificar su conducta, cuando sea necesario para su organización.

Teoría de Leithwood, Mascall y Strauss

Leithwood, Mascall y Strauss (2009) afirmaron lo siguiente:

El liderazgo transformacional está orientado a la participación de los seguidores, adjudicando significado a la tarea. Con este liderazgo se estimula la conciencia de los trabajadores, quienes son dirigidos para aceptar y comprometerse con el alcance de la misión enunciada en la organización. En consecuencia, tiende a motivar así como cambiar a las personas, impulsando a los colaboradores a actuar por encima de sus propias exigencias laborales; produciendo cambios en los grupos y en las organizaciones.

Comprende además, un proceso de dirección, en el cual la transformación del entorno representa un aspecto fundamental, lo cual es posible a través de la acción del líder quien inspira y motiva a sus seguidores; siendo pertinente considerar estas acciones de los líderes en cualquier tipo de organización, por cuanto indistintamente de las actividades llevadas a cabo, es requerido un proceso de dirección focalizado a la transformación, el cual se relaciona con el logro de los objetivos. Por lo tanto procura motivar e incentivar a los seguidores a

que participen activamente en los cambios del entorno interno, para lo cual sensibiliza a cada uno de ellos para que se empoderen de la misión y la visión; consecuentemente se activen para alcanzarla, dentro de un clima laboral sano, laborando con entusiasmo, con mística, responsabilidad, productividad, alto sentido de compromiso con el alcance de los propósitos organizacionales.

Asimismo, bajo la óptica del liderazgo transformacional, la mejor forma en la que una organización motiva y gestiona a sus empleados supone un activo importante a través del cual se pueden derivar ganancias competitivas.

Los líderes transformacionales muestran elevada capacidad para adaptarse así como reorientar su acción directiva en función de un entorno cambiante, logrando la coherencia necesaria para crear sinergia entre los grupos de personas a su cargo. Cada una de las características de los líderes son elementos que determinan las acciones emprendidas en el liderazgo transformacional, siendo ellas pertinentes para las actividades desarrolladas en cualquier tipo de organización, por cuanto quienes ejercen las labores de directivos deben entre otras consideraciones demostrar el carisma para relacionarse con los colaboradores y su entorno, ser creativos en sus procesos de dirección, mostrar la interactividad necesaria para interrelacionarse adecuadamente, orientar a los colaboradores de la organización para el logro de los objetivos, demostrando así una orientación ética, manifestando coherencia entre el decir y el hacer, siendo todo esto esencial en las empresas de la postmodernidad.

El líder transformador es individualista al abordar a sus seguidores, buscando alcanzar logros y crecimiento en cada uno de ellos, dentro de sus posibilidades. En este contexto de consideración individual se enfocan como colegas tanto el líder como el seguidor. El líder transformacional crea oportunidades de aprendizaje, establece un clima de apoyo, demuestra aceptación de las diferencias individuales y propicia una comunicación bidireccional. Agregan que el líder transformacional le da importancia a cada uno de sus colaboradores, por ende se vincula con cada uno de ellos, recuerda

conversaciones previas, está pendiente del interés individual y lo enfoca de manera integral. El líder actúa con cada seguidor de manera personalizada, le escucha, delega tareas e identifica las necesidades de apoyo adicional; todo ello en un ambiente cómodo, fluido, así como de confianza, de modo que el colaborador no sienta que es supervisado.

Este tipo de líder estimula a sus colaboradores para aplicar su inteligencia para solucionar problemas, creando retos constantemente para buscar nuevas maneras de trabajar y actuar al desvincularse de los conocimientos anteriores y vincularse con nuevas actitudes.

El líder transformacional ejerce su influencia a través del logro de relaciones basadas en el respeto y confianza en los colaboradores, provee las bases para aceptar cambios radicales así como en la forma en que los individuos y las organizaciones operan, generando influencia sobre el personal.

Teoría de Velásquez

Velásquez (2006) manifestó lo siguiente:

El liderazgo transformacional es un proceso de cambio positivo en los colaboradores, enfocándose en transformar a otros a ayudarse mutuamente, de manera armoniosa, centrando de manera integral a la empresa o institución; lo cual aumenta la motivación, la moral y el rendimiento de sus colaboradores.

Además, afirmó que este tipo de liderazgo implica un enfoque hacia la visión para impulsar la conducta efectiva de los seguidores, motivando la capacidad de asumir los aspectos que determinan la cultura organizacional, favoreciendo el cambio organizacional.

En el liderazgo transformacional, la orientación hacia las personas implica que se formen óptimas interacciones entre el líder y sus colaboradores, atendiendo a los requerimientos de éstos tanto de manera oportuna como

efectiva. Establece relaciones estrechas pero respetuosas con sus seguidores y su entorno. Los líderes consideran su posición de líder como provisional siendo este resultado del otorgamiento del mismo por otras personas.

El líder transformacional en su orientación coherente, debe ser lo suficientemente flexible para adaptarse y, si es necesario, eliminar los propios paradigmas los cuales no le permiten transformar a su empresa, o estén en contra o presenten falta de consistencia con la realidad, la cual experimenta la empresa.

Explica que ante situaciones especialmente complejas, los líderes transformacionales demuestran una coherencia lo cual inspira confianza, además de compromiso a los grupos de interés.

El líder transformacional conoce las necesidades específicas de cada uno de sus colaboradores, siendo un facilitador, y prestando atención personal, trata a cada empleado de manera individual, dirige y aconseja, manteniendo como una meta la consideración individual de cada uno de los trabajadores.

Este tipo de líder tiene la capacidad de motivar los cambios en las expectativas del grupo para impulsarlos a la solución de los problemas organizacionales para actuar en función de ser resueltos. Estos líderes son considerados motivadores del equipo de trabajo, siendo reconocidos como ejemplos a seguir.

Dimensiones

Bajo este modelo Bass (citado en Romero, 2000), estableció que el liderazgo transformacional, podía medirse a través de cuatro dimensiones: (a) Capacidad de influencia e impacto, (b) Conocimiento organizacional, (c) Establecimiento de redes de liderazgo y (d) Aseguramiento de los resultados, las cuales se describen a continuación:

Dimensión 1. Capacidad de Influencia e Impacto

Esta dimensión se refiere a la capacidad del líder para causar efectos positivos en las prácticas laborales en tres áreas diferentes: (a) Los componentes netamente profesionales, estimulando y apoyando el crecimiento profesional del trabajador a través del uso de sus propios recursos y los de la organización. (b) Las competencias asociadas a tareas laborales específicas, profundizando el dominio de sus destrezas o pericias actuales, estimulando y facilitando el aprendizaje de nuevas competencias y (c) Las competencias necesarias para el trabajo eficiente en equipos, estimulando y facilitando el entrenamiento en el dominio de las conductas propias del trabajo eficiente en equipos (habilidades comunicacionales, sensibilidad interpersonal, respaldo a los compañeros).

Conforme a esta competencia, el líder transformador debe ayudar al trabajador a hacer la conexión entre lo personal y lo organizacional, es decir, ayudar a alinear sus metas personales con las metas de la organización y del mercado. De esta manera, la persona estará en mejores condiciones para ejercer un efecto positivo dentro de la organización y fuera de ella.

Dimensión 2. Conocimiento organizacional

El líder transformador debe desarrollar un profundo conocimiento de la unidad de trabajo y de las otras unidades. Implica igualmente conocimientos de las relaciones de poder y de las personas claves en la toma de decisiones. Aunado a ello, el líder transformador debe cultivar la habilidad de producir el impacto de las decisiones sobre las personas y las unidades operacionales, todo este conocimiento es útil para canalizar exitosamente los intentos de influencia, es decir, los intentos de liderazgo transformador.

Dimensión 3. Establecimiento de redes de liderazgo

Esta competencia indica que las redes de personas que comparten los esfuerzos de cambio ayudan a triunfar a los líderes transformadores; sin embargo,

un directivo no puede confundir el grupo de amigos con el grupo de personas que comparten objetivos centrados en el mejoramiento de la organización. Pues estas son personas que pueden proporcionar información valiosa y oportuna para alimentar la toma de decisiones eficientes. Por lo que se considera que estas personas pueden también apoyar los proyectos de cambio de manera directa y pueden incorporar a otras personas deseosas de aportar sus ideas o sus experiencias. En este sentido, siempre la meta compartida es el mejoramiento de la organización como en todo, no solamente las mejoras específicas en determinadas unidades operacionales.

Dimensión 4. Aseguramiento de los resultados

Esta representa una competencia inalienable del director y/o Jefe del área si aspira ser un líder transformador, pues sabe que su éxito es el producto de multiplicar las competencias por los resultados. Es fundamental que él desarrolle las mejores competencias para liderar, pero si los resultados obtenidos son pobres, el líder será percibido como ineficiente o incompetente.

Asimismo, si el líder organiza un equipo de personas con las mejores competencias, pero el resultado logrado por ese equipo es inferior, de nuevo el líder será evaluado como ineficiente. El líder exitoso debe garantizar, en primer lugar, el dominio del paquete apropiado de habilidades, atributos o competencias; en segundo lugar, los resultados superiores; por tanto, para lograr resultados relevantes, el líder debe rodearse de colaboradores con las competencias exigidas por la tarea, al mismo tiempo, aseguren resultados sobresalientes.

En ese orden de ideas, el liderazgo transformador viabiliza la redefinición de la misión de la gente, la renovación de los compromisos y la reestructuración de los sistemas a lograr. Ello no es ajeno al deseo actual de alcanzar de manera eficaz los cambios positivos para la organización.

Importancia del Liderazgo Transformacional

El liderazgo transformacional destaca como uno de los tipos de liderazgo más adecuados para orientar las organizaciones hacia el cambio y la innovación.

Los líderes transformacionales comunican una visión clara, inspiran al compromiso con esa visión y logran confianza y motivación de los subordinados. En consecuencia, los subordinados tienden a actuar más allá de sus propias expectativas de tal modo que fomentan la efectividad organizacional.

Es una de las claves para lograr resultados eficaces en las organizaciones. Para lograr que el director y/o jefe esté dispuesto a asumir el reto, se requiere disposición, una actitud que se encuentre orientada a un cambio positivo y que esté capacitado para poder ejecutar los cambios, con el deseo de movilizar a las personas hacia propósitos positivos y gratificantes.

1.2.2. Satisfacción del usuario interno

Marky (2013) afirmó que la satisfacción del usuario supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información, ya que sirve como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que a menudo no se encuentran disponibles, se considera que la satisfacción es un indicador blando con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos.

Medina, M (2000, Tenner y Detoro, 1992) manifestaron que la satisfacción del usuario interno es brindar bienes y servicios que satisfagan completamente a los clientes externos e internos, atendiendo a sus expectativas explícitas y se sientan motivados nuevamente en regresar.

Por su parte, Fabio (2003) en su artículo Gestión de Calidad en los Servicios nos hace énfasis en el recurso humano y menciona que, la satisfacción del usuario interno está íntimamente ligada con el capital humano de una organización. No puede haber satisfacción, si no hay calidad en las personas. Una organización con un recurso humano competente, y consciente de su compromiso con la satisfacción de sus propios trabajadores, puede destacarse como poseedora de una muy significativa e importante ventaja competitiva. La

satisfacción del usuario interno, tal como se suministra a un cliente, se deriva o depende totalmente de la manera de trabajo con la que se generó. Esto significa que la satisfacción del usuario interno se da a través de todos los pasos que intervienen en la presentación del servicio. Cuando entre las metas de una organización está el garantizar la motivación de los trabajadores, ellos se encontrarán satisfechos de su ambiente de trabajo; por lo tanto, el compromiso del personal será lograr la calidad interna, la cual se traduce en la máxima eficiencia y efectividad en todas las actividades internas.

En la presente investigación se consideró la propuesta de Parasunaman, Zeithaml y Berry (1985), a partir de la cual Gutiérrez (2001), estableció que la satisfacción del usuario interno no pasa a ser estrategia competitiva solo porque se apliquen métodos estadísticos para controlar los procesos, sino que se basa en el momento en que la alta gerencia toma como eje en su planeación estratégica los requerimientos de los usuarios y la calidad de los productos y servicios de otras organizaciones; también estableció que la calidad de servicio puede ser realizado a través de una serie de modelos conceptuales (modelo de las cinco brechas, modelo de la diferencia de expectativas y percepciones y modelo integral) es la Escala de SERVQUAL, que consiste en la medición de las expectativas y percepciones del cliente o usuario interno y externo determinantes de la calidad del servicio (tangibilidad, empatía, seguridad, responsabilidad, y confiabilidad), a partir de una serie de preguntas sobre cada dimensión, diseñadas para ser aplicadas a los servicios de cualquier tipo.

Además enfatiza que al aplicar este instrumento, la satisfacción del usuario interno se pueden comparar las discrepancias entre las expectativas y percepciones en cada una de las dimensiones señaladas, cuando las expectativas son iguales o inferiores a las percepciones, la calidad del servicio es considerada como satisfactoria o como un derroche de calidad del servicio, respectivamente; por el contrario cuando las expectativas son superiores a las percepciones se considera que existe déficit o falta de calidad en los servicios prestados.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) definió el modelo SERVQUAL como modelo PZB, el cual considera que la calidad del servicio es una noción abstracta, debido a las características fundamentales del mismo, pues es intangible, heterogéneo e inseparable. Dichos autores, consideran a la calidad del servicio como el resultado de la discrepancia entre las expectativas y la satisfacción del usuario interno.

Modelo de Zeithaml, Parasuraman y Berry – SERVQUAL

El modelo SERVQUAL es conocido como modelo PZB, es propuesto en el año 1985 por los profesores Parasuraman, Zeithalm y Berry con la finalidad de medir la satisfacción del usuario interno y desde la perspectiva del cliente (Miranda Gonzáles, Chamorro Mera y Rubio Lacoba, 2007).

En 1998 el modelo fue redefinido y denominado SERVQUAL, por los mismos autores el cual considera que la satisfacción del usuario interno es una noción abstracta, debido a las características fundamentales del mismo, pues es intangible, heterogéneo e inseparable. Dichos autores, consideran a la satisfacción del usuario interno como el resultado de la discrepancia entre las expectativas y la calidad percibida.

El análisis de la satisfacción del usuario interno comienza formalmente con el artículo de Parasuraman, Zeithaml y Berry, catedráticos de marketing que realizaron una investigación de la satisfacción del usuario interno en 1985, creando una escala para calificar a las empresas de acuerdo a 5 dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, y es a partir de esa investigación que se propusieron un modelo de satisfacción del usuario interno. La investigación se basa en un cuestionario que distingue dos partes: La primera dedicada a las expectativas, donde se preguntan 22 afirmaciones que tratan de identificar las expectativas generales de los clientes y/o usuarios sobre un servicio concreto. La segunda dedicada a las percepciones, formada por las mismas 22 afirmaciones anteriores donde la única diferencia es que no hacen referencia a un servicio específico sino a lo que reciben de una empresa concreta que pertenece a dicho servicio. El instrumento está conformado

por una escala de respuestas múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes o usuarios respecto a un servicio. Permite evaluar, pero a su vez es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones. Es decir, mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, constatando esa medida con la estimulación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Tanto en expectativas como percepciones, se procede generalmente al siguiente análisis cuantitativo: a) Se calculan las puntuaciones medidas (P-E) para cada dimensión, a partir de los ítems que la integran. En este apartado se recomienda calcular la mediana y no la media aritmética por no ser esta última una medida adecuada para la valoración cualitativa. b) Pueden incluirse en el cuestionario una pregunta para que el encuestado reparta 100 o 10 puntos entre las diferentes dimensiones según la importancia que le asigne, o bien valorar de una escala 0-10 o 0-100 cada una de las dimensiones por separado.

El modelo SERVQUAL destaca que los servicios presentan una mayor problemática para su estudio y suponen que: a) Al cliente y/o usuario le es más difícil evaluar la satisfacción del usuario. b) La percepción de la satisfacción del usuario es el resultado de una comparación del cliente y/o usuario con el desempeño actual del servicio. c) Las evaluaciones del servicio no se hacen solamente a la entrega de este, sino también en el proceso de realización del mismo.

El modelo SERVQUAL está basado en un modelo de evaluación del cliente y/o usuario sobre la satisfacción del usuario en el que: (a) Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes y/o usuarios. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que si estas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo. (b) Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios. a.1) Comunicación “boca a boca”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio. a.2) Necesidades personales. a.3) Experiencias con el servicio que el usuario

haya tenido previamente. a.4) comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas. (c) Identifica las 5 dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los usuarios internos para medir su satisfacción dentro de la organización.

El SERVQUAL proporciona la información detallada sobre:

(a) Opiniones del cliente y/o usuario sobre el servicio (una medición de comparación con la competencia establecida por sus propios clientes y/o usuarios). (b) Niveles de desempeño según lo percibido por los clientes y/o usuario. (c) Comentarios y sugerencias del cliente y/o usuario. (d) Impresiones de empleados con respecto a la expectativa y nivel de satisfacción de los clientes y/o usuario.

Por lo tanto, se afirma que la cuantificación sistemática de la calidad que el cliente y/o usuario percibe de un servicio no es tarea fácil. Se requiere de herramientas que ayuden a las empresas a comprender mejor el significado de valor para el cliente y/o usuario, así como el grado en que sus esfuerzos están cumpliendo con las necesidades y expectativas de los mismos. Esta necesidad llevó al desarrollo de varias técnicas y metodologías para la medición de la satisfacción de los clientes y/o usuarios. Una de las más aplicadas en la actualidad, especialmente en empresas norteamericanas, es la metodología SERVQUAL, desarrollada por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1988 en sus estudios realizados para su trabajo "Delivering Quality Service". Con SERVQUAL, los autores desarrollaron un modelo que identifica las cinco dimensiones básicas de satisfacción del usuario, las cuales son representadas en un cuestionario de 22 preguntas. Los datos obtenidos de dicha fuente permiten identificar y cuantificar las 5 brechas más importantes que determinan el grado de satisfacción en los clientes y/o usuarios internos.

Dimensiones

Bajo este modelo Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado en Gutiérrez, 2001) , estableció que la calidad de servicio, podía medirse a través del modelo

SERVQUAL a través de cinco dimensiones (a) Tangibilidad, (b) Fiabilidad o confiabilidad, (c) Responsabilidad o capacidad de respuesta, (d) Seguridad y (e) Empatía, los cuales se describen a continuación:

Dimensión 1: Tangibilidad

Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.

Dimensión 2: Fiabilidad o Confiabilidad

Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los usuarios y ofrecerles un servicio rápido.

Dimensión 4: Seguridad

Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente y/o usuario está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.

Dimensión 5: Empatía

Es el grado de atención personalizada que ofrecen las organizaciones a sus clientes y/o usuarios.

Importancia de la satisfacción del usuario interno

Se considera importante analizar la satisfacción del usuario interno, debido que en la medida en que ofrezcan un buen servicio dentro de la organización, estos ofrecerán un buen servicio fuera de ella. Pues los usuarios internos tratarán

a los usuarios externos de la misma manera como ellos fueron tratados y a su vez los usuarios externos al tener un trato personalizado y de excelencia se sentirán deleitados, lo que permitirá la buena imagen de la organización en consideración del potencial humano en las organizaciones.

El nivel de importancia de la satisfacción que tienen los usuarios internos con respecto a la calidad del servicio que prestan las diferentes áreas aplicando un instrumento que mida la distancia entre sus expectativas y percepciones, permitirá que se desarrolle políticas de formación, comunicación y retroalimentación capaces de crear un clima laboral positivo.

La finalidad que los directivos opten por invertir en el crecimiento de su personal mediante la capacitación, permitiendo mejorar la satisfacción del usuario interno como de la calidad de servicio.

El nivel de importancia de cada una de estas dimensiones depende tanto del tipo de servicio que ofrece la organización como del valor que cada una implica para el usuario, lo cual se verá reflejado directamente en los resultados de las encuestas.

Liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno

La relación entre el liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno ha sido tema de interés por académicos e investigadores a través del tiempo, debido a que se ha demostrado que este estilo puede llegar a ser una ventaja competitiva para las organizaciones al maximizar los niveles de satisfacción del usuario interno en la misma (Mendoza, I., Escobar, G. y García, B., 2012).

Resultados obtenidos de una revisión bibliográfica de artículos científicos relacionados con la satisfacción del usuario publicados entre los años 2000 y 2013, han demostrado que existe una relación positiva entre ambos (Contreras, Espinal, Pachón y Gonzáles, 2013; Omar, 2011; Pérez y Azzollini, 2013; Wang,

Chontawan & Nantsupawat, 2012). Esto se debe a que este estilo logra cambiar los valores básicos, creencias, y actitudes de los seguidores con el fin de inspirarlos para conseguir objetivos más altos de los especificados por la organización (Bass, 1981). Entonces en términos generales se puede afirmar que los comportamientos de un líder transformacional, incrementan la cohesión, reducen los conflictos disfuncionales y favorecen la calidad de las relaciones entre líderes y subordinados (Upenieks, 2003).

En la investigación de Omar (2011), el liderazgo transformacional, presenta una asociación positiva y moderada con la satisfacción del usuario interno, en donde los cuatro componentes del liderazgo transformacional se vinculan moderadamente con la satisfacción del usuario interno. Particularmente la Capacidad de influencia e impacto y conocimiento organizacional muestran correlaciones más altas, debido a que los empleados perciben que el Director y/o jefe valora las contribuciones, incentiva el comportamiento y atiende las necesidades. Este hallazgo estaría confirmando los resultados obtenidos por Yang (2009), en el sentido que el liderazgo transformacional podría aumentar la satisfacción del usuario interno al generar motivación inspiradora y estímulo intelectual.

Para algunos autores cuando aumenta la satisfacción del usuario interno se experimenta mayor satisfacción con la vida personal. En este sentido, Paris (2008) ha puntualizado que la felicidad con el trabajo influye positivamente en la satisfacción con la vida en general. Hasta el momento, se han establecido asociaciones entre liderazgo transformador y bienestar tanto en sociedades occidentales (Arnold, Turner, Barling, Kelloway, y McKee, 2007) menciona que como orientales (Liu, Siu y Shi, 2010) refieren que se conocen menos acerca de las relaciones entre liderazgo transformador y satisfacción del usuario interno, a pesar que se ha sugerido (Yang, 2009) que la satisfacción del usuario interno podría ser un indicador de un liderazgo organizacional eficaz.

Cuando hay un buen liderazgo dentro de las organizaciones, las personas comprenden y se sienten motivadas respecto de las metas de la organización, las actividades son evaluadas, alineadas e implementadas de una manera unificada y disminuye la comunicación deficiente entre los distintos niveles.

Es importante desarrollar una adecuada satisfacción de calidad de servicio de manera que el usuario externo no sea el único vinculado a la calidad del servicio o producto, sino también el usuario interno, estos tienen un peso importante a la hora de que el usuario externo perciba una buena calidad de los servicios o productos que brinda la organización; por tal razón es crucial que los directivos y/o jefes de estas organizaciones sean capaces de atraer y motivar a las personas más adecuadas, recompensarlas, retenerlos, formarlos, y satisfacerlos, puesto que un trabajador motivado por su trabajo debe brindar un servicio de calidad que brinde satisfacción al usuario.

En general en las organizaciones, existen insatisfacciones del personal que pueden influir en el nivel de desempeño individual y organizacional, lo que afecta en la calidad del servicio y en la calidad del producto; en el país hay numerosas organizaciones que fracasan por la carencia de un líder transformador apropiado que no sabe valorar los beneficios que brinda la calidad. Es por ello que se realiza esta investigación con el objetivo de analizar la calidad percibida por parte del usuario interno y su relación con el liderazgo transformacional, ya que el objetivo fundamental es al tener mayor liderazgo transformacional, mejor será la calidad de servicio.

1.3 Justificación

Es de importancia la investigación de este trabajo porque nos permite determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y la satisfacción del usuario interno, porque a través de este estudio va a permitir que a otros investigadores les sirva como guía en su investigación; así mismo, sea de utilidad para los estudiantes de pregrado y posgrado en sus futuras investigaciones y porque no decirlo a nivel de la sociedad toda vez que exige la satisfacción del usuario interno fundamental para su satisfacción en las organizaciones de hoy que desean ser competitivas.

En consecuencia, el liderazgo transformacional se convierte en tema de importancia para las Organizaciones quienes mediante este medio observan la productividad y la satisfacción del usuario interno. Ya está demostrado que teniendo una óptima calidad de servicio ayuda a tener el camino más factible para cumplir con los objetivos estratégicos, los mismos que están contemplados en el

plan estratégico de la organización en consecuencia se puede visualizar estabilidad y confiabilidad al externo de la Organización.

Teórica

Para el presente trabajo de investigación se seleccionó una serie de conceptos, teorías y valioso aporte referencial, con el respaldo de fundamentos, principios de diversos autores que nos ayuda a entender la importancia de las relaciones humanas contando con las variables del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno la misma que en los últimos años se ha dado la mayor importancia a las teorías sugeridas por los autores que permitirán sustentar la investigación, en función del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017.

Práctica

Dentro de la Institución se percibe un ambiente laboral no grato y a la misma vez notamos que los trabajadores no perciben un ambiente que puedan ser motivados por algunos indicadores, se les percibe insatisfecho con las labores que ejercen día a día, así mismo los trabajadores presentan una baja disposición con colaborar con algunos asuntos extras.

1.4 Problema

El estilo de liderazgo transformacional es una urgencia: “La transformación debe hacerse desde las organizaciones, directores, jefes y trabajadores. Es importante ver a los trabajadores como una semilla que vamos trabajando.

Transformar organizaciones a través de las personas es la clave. Personas con talento, capaces, eficientes, y además felices, que viven mejor y transformar su entorno por eso tenemos que pensar en la transformación a través de las personas para ser competitivos y estar a la altura de países latinoamericanos y europeos.

Guzmán (2015) un estudio a nivel nacional realizado por Laborum, empresa especializada en reclutamiento y selección de personal, revela que la mayoría de peruanos (un 57%) ha renunciado o piensa renunciar a su trabajo debido a las pocas oportunidades de crecimiento profesional que este ofrece. Cada participante pudo haber marcado más de una opción. Asimismo, un 31% contestó que ha renunciado a su empleo o lo haría por los pocos beneficios laborales que hay (utilidades, CTS, vacaciones pagadas, etc.). Otro porcentaje igual (31%) declaró que la principal razón para irse es la falta de motivación, es decir, el escaso reconocimiento de logros dentro de su centro, además de la carencia de un líder que pueda guiar al equipo. En ubicaciones posteriores, se encuentran: un aumento salarial mínimo (24%), mala relación con el jefe (23%), falta de liderazgo en la empresa (20%) y falta de capacitaciones (15%).

Estos resultados muestran que los trabajadores no tienen como mayor preocupación el tema salarial y de beneficios, sino las oportunidades de crecimientos. “Uno podría pensar que la gente cambia de trabajo por dinero, pero este estudio muestra que las personas en este momento, en el mercado peruano, lo que buscan es su desarrollo profesional competitivo. Obviamente, esto llevará luego a un mejor salario, pero la prioridad ahora va por el lado de progresar, de mejorar y del desarrollo profesional competitivo.

En el Archivo General de la Nación, se encuentra en constante crecimiento y cuenta con importantes ventajas a nivel nacional debido que se cuenta con el respaldo del Ministerio de cultura, cabe resaltar que gran parte de los colaboradores no está suficientemente motivada en sus puestos de trabajo, es necesario tener en cuenta que son el activo más importante de la organización y que deben ser escuchados con el fin de mejorar sus expectativas.

Cuando el colaborador se siente desmotivado comienza a perder su entusiasmo y la ilusión con la que empezó el primer día, por lo tanto, su rendimiento empieza a decaer y la calidad de trabajo que realiza se ve afectada. Esto trae consigo que los colaboradores empiezan a cometer ineficiencias o mala calidad de servicio por la falta de atención hacia las tareas a realizar.

Existen varios factores como las condiciones de trabajo, la falta de reconocimiento, no sentirse bien remunerados, la falta de comunicación, mala relación con su superior, la falta de desarrollo profesional.

Para superar estos problemas se deben tomar acciones como aumentar de forma significativa el nivel de liderazgo, motivación, mejorar la comunicación, capacitación; debido que es la base principal sobre la que se sustenta en que los trabajadores se sientan parte de la Organización.

Problema de la variable 1

El archivo General de la Nación, presenta una mala capacidad de influencia e impacto, los trabajadores no sienten el apoyo en su crecimiento profesional. Por esa razón no existe un conocimiento organizacional por parte de los trabajadores. El establecimiento de redes de liderazgo es precario, por tal motivo el personal no se preocupa en mejorar cada día, sienten que el esfuerzo que realicen no es reconocido. Al no haber un buen establecimiento de redes de liderazgo los trabajadores no traza desafíos, con respecto a su crecimiento dentro de la organización. El aseguramiento de los resultados que se dan dentro del entorno no son los esperados. El trabajo en equipo no es el mejor, debido a que el liderazgo es mínimo, por ello no se sienten identificados con la Institución.

Problema de la variable 2

El Archivo General de la Nación, cuenta con maquinaria antigua y no cuenta con sistema integrado, lo que dificulta que se realice la atención con efectividad, la gran parte del tiempo que demora en visualizar en el sistema es debido por la causa mencionada. No existe mucha fiabilidad con la organización en cuanto a la atención, ya que a veces lo solicitado no es el correcto y en la mayor parte de situaciones no se puede brindar una opción satisfactoria al usuario. La responsabilidad y capacidad de respuesta es muy limitada, debido a todo lo mencionado. La seguridad que se brinda es deficiente. La Organización a pesar de que ofrece un servicio personalizado, normalmente no transmite Empatía con los usuarios.

Problema general

¿Qué relación existe entre liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno en el Archivo General de la Nación, Lima, 2017?

Problemas específicos

Problemas específico 1

¿Qué relación existe entre capacidad de influencia e impacto del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima, 2017?

Problemas específico 2

¿Qué relación existe entre conocimiento organizacional del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima, 2017?

Problemas específico 3

¿Qué relación existe entre establecimiento de redes de liderazgo del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima, 2017?

Problemas específico 4

¿Qué relación existe entre aseguramiento de los resultados del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima, 2017?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima 2017.

Hipótesis específicos

Existe relación significativa entre capacidad de influencia e impacto del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima 2017.

Existe relación significativa entre conocimiento organizacional del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima 2017.

Existe relación significativa entre establecimiento de redes de liderazgo del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima 2017.

Existe relación significativa entre aseguramiento de los resultados del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima 2017.

1.6 Objetivos

Objetivo general

Establecer la relación que existe entre liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima 2017.

Objetivos específicos

Establecer la relación que existe entre capacidad de influencia e impacto del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima 2017.

Establecer la relación que existe entre conocimiento organizacional del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima 2017.

Establecer la relación que existe entre establecimiento de redes de liderazgo del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima 2017.

Establecer la relación que existe entre aseguramiento de los resultados del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima 2017.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

Las variables de la investigación fueron cualitativas y se midieron en escalas ordinales.

2.1.1. Definición conceptual de las variables

Según Burns (1998) El liderazgo transformacional es un estilo de liderazgo que se define como un liderazgo que crea un cambio valioso y positivo en los seguidores. Un líder transformacional se centra en "transformar" a otros a ayudarse mutuamente, a mirar por los demás, a estar alentando y armonioso, y para mirar hacia fuera para la organización como un todo. En este mandato, el líder aumenta la motivación, la moral y el rendimiento de su grupo de seguidores.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) afirmaron que la satisfacción del usuario interno es una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información.

2.1.2 Definición Operacional de la variable

Liderazgo transformacional, se medirá con el puntaje del cuestionario de liderazgo transformacional.

Satisfacción del usuario interno, se medirá con el puntaje del cuestionario de calidad del servicio.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1
Liderazgo transformacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel	Rango
1.Capacidad de Influencia e Impacto	Apoya y estimula el crecimiento profesional.	1-3	Muy De Acuerdo = 5	BUENO [44;60>
	Facilita la labor Incentiva trabajo en equipo	4-6		
2.Conocimiento organizacional	Conoce la empresa	7-8	De Acuerdo =4	REGULAR [28;44>
	Conoce personas claves en toma de decisiones		Ni De Acuerdo Ni En	MALO [12;28>
3. Establecimiento de redes de liderazgo.	Prevé impactos decisivos en la empresa.	9-12	Desacuerdo =3	
	Comparte esfuerzos de cambio		En	
4 Aseguramiento de los Resultados	Maneja Fuentes de información		Desacuerdo=2	
	Obtención de resultados Apoyo en colaboradores		Muy En Desacuerdo = 1	

Nota: Bass (1990)

Tabla 2
Satisfacción del usuario interno

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel	Rango
1.Tangibilidad	Maquinaria y equipo	1-4	Muy De Acuerdo = 5	BUENO [80; 110]
	Infraestructura Pulcritud Materiales		De Acuerdo =4	
2.Fiabilidad	Compromiso	5-9	Ni De Acuerdo Ni En	REGULAR [51; 80>
	Solución de Problemas Promesa de Servicio		Desacuerdo =3	
3. Capacidad de respuesta	Rápidez	10-13	En Desacuerdo=2	MALO [22; 51>
	Agilidad		Muy En Desacuerdo = 1	
4.Seguridad.	Comunicación	14-17		
	Tiempo de espera			
5. Empatía	Ayuda mutua	18-22		
	Rápidez de respuesta			
4.Seguridad.	Confianza	14-17		
	Credibilidad			
5. Empatía	Amabilidad	18-22		
	Cooperación			
5. Empatía	Atención al usuario	18-22		
	Interes de servicio			
5. Empatía	Conocimiento	18-22		
	Dinamismo			
5. Empatía	Horario de trabajo	18-22		

Nota: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)

2.3. Método de la investigación

El método empleado es hipotético-deductivo; ya que, Behar (2008) sostiene que se trata de establecer la verdad o falsedad de las hipótesis; es decir, consiste en saber cómo la verdad o falsedad del enunciado básico dice acerca de la verdad o falsedad de la hipótesis que ponemos a prueba.

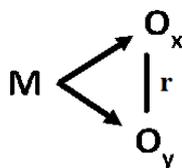
2.4. Tipo de Investigación

El estudio corresponde a una investigación básica de nivel descriptivo y correlacional. Fue básica, porque estaba orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos sin un fin práctico específico; descriptiva, pues tuvo como propósito describir como se presentan cada una de las variables al momento de la investigación y correlacional, porque midió el grado de relación que existía entre la variable Liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación (Hernández, Fernández, Baptista, 2010).

2.5. Diseño de la Investigación

El diseño empleado es no experimental de tipo transeccional porque se recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, et al., 2010).

El esquema del diseño no experimental, transversal, correlacional utilizado es según muestra la figura 2.



Dónde:

M : Muestra donde se realiza el estudio.

O_x : Observaciones - Variable (1): Liderazgo Transformacional

O_y : Observaciones - Variable (2): Calidad de Servicio

r : Relación existentes entre variables.

2.6. Población de estudio

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio Según Tamayo y Tamayo, (1997). “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación (p. 114).

La población de estudio correspondiente a la presente investigación, estuvo conformada por 200 trabajadores del Archivo General de la Nación, debidamente registrados el 02 de mayo de 2017.

Criterio de inclusión

Estar asignado a alguna área administrativa del Archivo General de la Nación y haber aceptado la investigación.

Criterios de exclusión

- Tener administrativo de jefatura/confianza
- No haber asistido el día de la realización del levantamiento de la información.

Muestra

La muestra de estudio es del tipo probabilístico y estuvo compuesto por 152 trabajadores del Archivo General de la Nación, 2017, para recoger información respecto a los trabajadores del Archivo General de la Nación, 2017. Se muestra el proceso de cálculo del tamaño de la muestra mediante la ecuación estadística, obteniéndose una muestra de 152 trabajadores.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N-1) E^2 + Z^2 P Q}$$

n = Tamaño de la muestra
 Z = Nivel de confianza 1.96
 P = Probabilidad de éxito 0.5
 E = Error muestral \pm 2% (4%)
 N = Universo ¿ ?

Muestreo

El tipo de muestreo es probabilístico simple ya que se empleó un sub grupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos (Hernández, et al., 2010).

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recoger tanto los datos del Liderazgo Transformacional y satisfacción del usuario interno, se utilizó la técnica de la encuesta.

Esta técnica a emplear, la encuesta, persigue indagar la opinión que tiene el trabajador (personal atención al ciudadano), sobre determinado problema (liderazgo transformacional del superior en relación a la satisfacción del usuario interno), cuyo instrumento el cuestionario, es un conjunto de preguntas formuladas por escrito a ciertas personas para que opinen sobre un asunto.

Instrumentos

El instrumento utilizado para recoger datos de la variable (1): Liderazgo Transformacional fue un cuestionario y para recoger los datos de la variable (2) satisfacción del usuario interno fue el cuestionario.

Instrumento - Variable (1): Liderazgo Transformacional.

Nombre	: Cuestionario de Liderazgo Transformacional
Autor	: Bass (1990), adaptado por Romero (2000)
Objetivo	: Establecer la relación que existe entre Liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017
Lugar	: Archivo General de la Nación, 2017
Forma	: Directa
Duración	: 38 minutos
Descripción	: Este instrumento es un cuestionario de aplicación individual dirigido hacia los trabajadores del Archivo General de la Nación, 2017. De 12 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 03.

Tabla 3

Escala de medición: Variable (1) Liderazgo Transformacional

Índices	Puntaje
a) Muy de acuerdo	5
b) De acuerdo	4
c) Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	3
d) En Desacuerdo	2
e) Muy En Desacuerdo	1

Tabla 4

Consolidado de Niveles de las dimensiones de la Variable 1: Liderazgo Transformacional.

	a) Bueno	b) Regular	c) Malo
Dimensión 1	[11 ; 15>	[7 ; 11>	[3 ; 7>
Dimensión 2	[11 ; 15>	[7 ; 11>	[3 ; 7>
Dimensión 3	[8 ; 10>	[5; 8>	[2; 5>
Dimensión 4	[14 ;20>	[9; 14>	[4 ; 9>

Instrumento - Variable (2): Satisfacción del usuario interno

Nombre	: Cuestionario de satisfacción del usuario interno
Autor	: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)
Objetivo	: Establecer la relación que existe entre Liderazgo transformacional y Satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017.
Lugar	: Archivo General de la Nación
Forma	: Directa
Duración	: 38 minutos
Descripción	: Este instrumento es un cuestionario de aplicación individual dirigido a los trabajadores del Archivo General de la Nación, Lima, 2017. 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 05.

Tabla 5

Escala de medición: Variable (2) Satisfacción del usuario interno

Índices	Puntaje
a) Muy De Acuerdo	5
b) De Acuerdo	4
c) Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	3
d) En Desacuerdo	2
e) Muy En Desacuerdo	1

El consolidado de los niveles correspondiente a las dimensiones de la variable (2) Satisfacción del usuario interno, se muestra en la tabla 06.

Tabla 6

Consolidado de Niveles de las dimensiones de la Variable 2: Satisfacción del usuario interno

Índices	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4	Dimensión 5
Bueno	[14 ; 20]	[19 ; 25]	[14 ; 20]	[14 ; 20]	[19 ; 25]
Regular	[9; 14>	[12; 19>	[9; 14>	[9; 14>	[12; 19>
Malo	[4 ; 9>	[5 ; 12>	[4 ; 9>	[4 ; 9>	[5 ; 12>

Validación a través de juicio de expertos

La validez del instrumento para la Variable 1: Liderazgo Transformacional está dado por Bass (1990), y para la Variable 2: Satisfacción del usuario interno está dado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), ambos instrumentos fueron adaptados por la investigadora (2017), dicha adaptación fue validado a través de 3 expertos, según se detalla en la tabla 07.

Para la validez de los instrumentos, se utilizaron criterios, según muestra la tabla 07. 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. 2012).

Tabla 7

Juicio de expertos y 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	
Experto 1	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Experto 2	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Experto 2	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO

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” para cada uno de sus dimensiones, siendo el valor de 0.782 para los 3 ítems relacionados con Capacidad de influencia e impacto, 0.784 para los 3 ítems relacionados con Conocimiento organizacional, 0.629 para los 2 ítems relacionados con establecimiento de redes de liderazgo, 0.856 para los 4 ítems relacionados con Aseguramiento de los resultados.

Tabla 8

Alfa de Cronbach: Variable (1) Liderazgo Transformacional

Alfa de Cronbach	Número de ítems
0.937	12

La consistencia interna de los datos de la ficha de observación aplicada para medir la variable (2): satisfacción del usuario interno, fue estimado mediante el estadístico de fiabilidad “Alfa de Cronbach”, cuyo valor es de 0.947, lo cual representa una confiabilidad aceptable, según muestra la tabla 9.

Tabla 9

Alfa de Cronbach: Variable (2) Satisfacción del usuario interno

Alfa de Cronbach	Número de ítems
0.947	22

2.8. Métodos de análisis de datos

El método para el análisis de datos está basado en la aplicación de los instrumentos de medición; éstos fueron validados por el juicio de 3 expertos y la confiabilidad se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Luego se elaboró la base de datos para ambas variables con los datos obtenidos mediante el análisis descriptivo e inferencial usando el programa SPSS.

Para llevar a cabo la prueba de hipótesis, se realizó de acuerdo a la prueba de hipótesis con rho de Spearman. 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 contratación 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 trabajadores; por lo tanto, la investigación contó con la autorización correspondiente de la organización y la participación voluntaria de cada trabajador. Asimismo, se mantuvo 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

3.1.1 Descripción de la Variable 1: Liderazgo transformacional

Tabla 10

Descripción de los niveles de liderazgo transformacional

Niveles	Capacidad de influencia e impacto		Conocimiento organizacional		Establecimiento de redes de liderazgo		Aseguramiento de los resultados	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	59	38.8	55	36.2	69	45.4	45	29.6
Regular	92	60.5	97	63.8	80	52.6	106	69.7
Bueno	1	0.7	0	0	3	2.0	1	0.7
Total	152	100,0	152	100,0	152	100,0	152	100,0

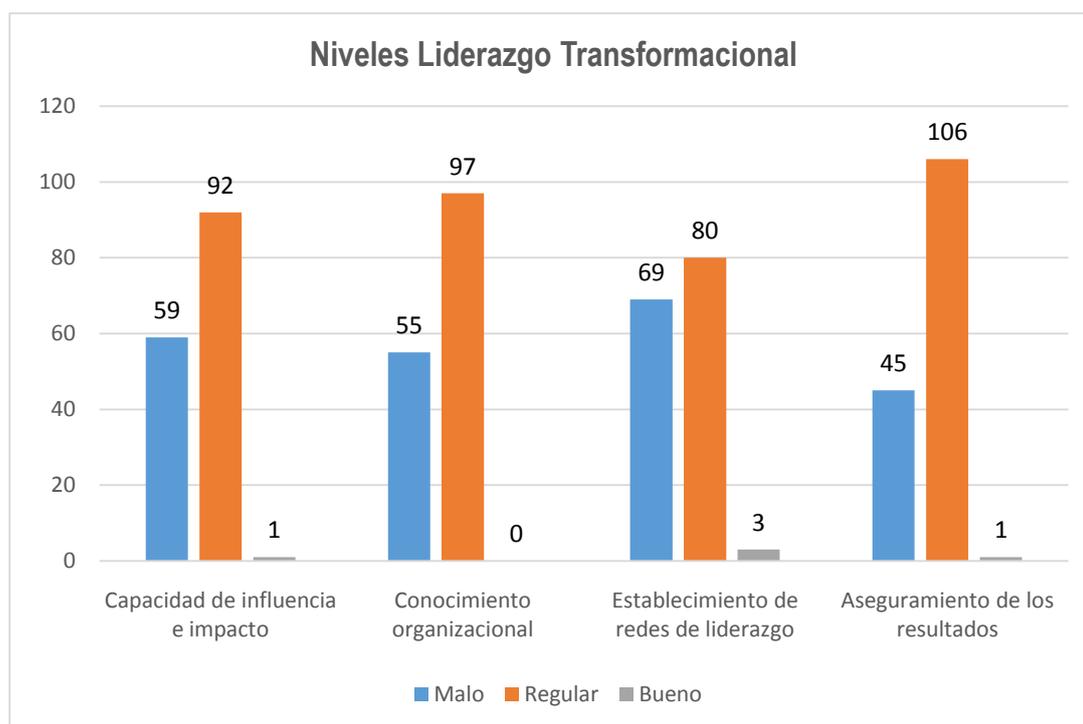


Figura 1. Niveles del liderazgo transformacional

Interpretación

La tabla 10 y figura 01 relacionadas con el liderazgo transformacional se observa que en la dimensión capacidad de influencia e impacto la gran mayoría de los colaboradores (92) de ellos presenta un nivel “Regular”(60.5%), en la dimensión Conocimiento organizacional la mayoría de los colaboradores (97) de ellos presenta un nivel “Regular”(63.8%), en la dimensión Establecimiento de redes de liderazgo la mayoría de los colaboradores (80) de ellos presenta un nivel “Regular”(52.6%), en la dimensión Aseguramiento de los resultados la mayoría de los colaboradores (106) de ellos presenta un nivel “Regular”(69.7 %).

3.1.2 Descripción de resultados de la Variable 2: Satisfacción del usuario interno.

Tabla 11

Descripción de los Niveles de la satisfacción del usuario interno.

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje %
Malo	51	33.6
Regular	100	65.8
Bueno	1	0.7
Total	152	100,0

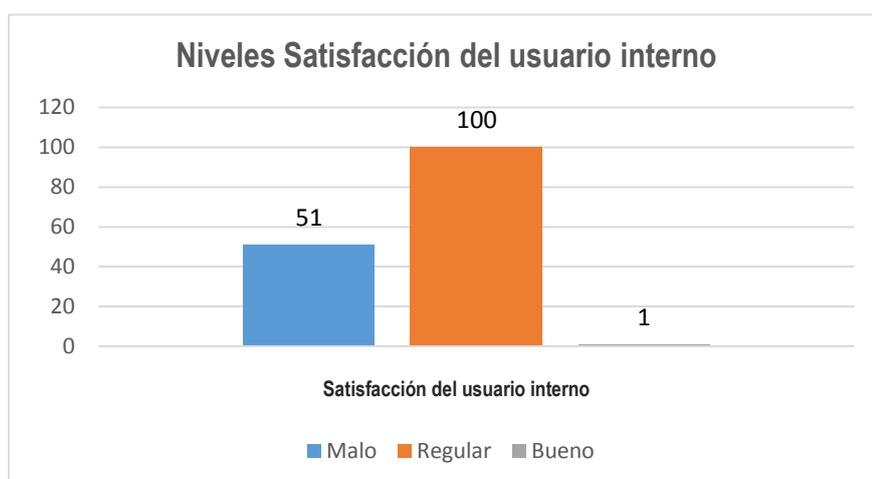


Figura 2. Niveles de la satisfacción del usuario interno

Interpretación

La tabla 11 y figura 2 relacionadas con los niveles de satisfacción del usuario interno se observó que el 65.8% percibió que satisfacción del usuario interno tiene un nivel “Regular”, el 33.6 % tiene un nivel “Malo” en su satisfacción del usuario interno y un 0.7% de los trabajadores del Archivo General de la Nación, 2017 presentan como “Bueno” en su satisfacción del usuario interno. Se concluye que el nivel predominante de la satisfacción del usuario interno, en la muestra es el “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).

3.2.1 Hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017.

H1: Existe relación significativa entre liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima, 2017.

Tabla 12

Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables Liderazgo Transformacional y satisfacción del usuario interno.

		Liderazgo Transformacional	Satisfacción del usuario interno
Liderazgo Transformacional	Coeficiente de correlación	1,000	0,673
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	152	152

Interpretación

La tabla 12 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman correlación positiva entre las dos variables Liderazgo transformacional y la satisfacción del usuario interno, estadísticamente significativa ($Rho= 0,673$); y siendo el valor de $p=0,000 < 0.05$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017 y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa y moderada ($Rho= 0,673$) y se afirma: a mejor liderazgo transformacional, mayor el desarrollo de la satisfacción del usuario interno.

3.2.2 Hipótesis específicas

Para la demostración de la hipótesis específica 1 de la investigación, se consideró el nivel de confianza del 99% (nivel de significancia $\alpha =1\% = 0,05$), y se estableció el uso del estadístico de la prueba no paramétrico (Rho de Spearman).

Primera hipótesis específica

H0: No Existe relación significativa entre la capacidad de influencia e impacto del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017

H1: Existe relación significativa entre la capacidad de influencia e impacto del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017

Tabla 13

Coeficiente de correlación de Spearman entre la capacidad de influencia e impacto en el liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno

		<i>Satisfacción del usuario interno</i>	
Rho de Spearman	Capacidad de influencia e impacto	Coeficiente de correlación	,532
		Sig. (bilateral)	,000
		N	152

Interpretación

La tabla 13 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva entre la capacidad de influencia e impacto en el liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno y estadísticamente significativa ($Rho = 0.532$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); se rechaza la hipótesis nula en el sentido siguiente: Existe relación positiva y significativa entre la capacidad de influencia e impacto del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017. Es decir, la relación es positiva y media, y se afirma: a mayor capacidad de influencia e impacto en el liderazgo transformacional, mayor el desarrollo de la satisfacción del usuario interno.

Segunda hipótesis específica

H0: No Existe relación significativa entre el conocimiento organizacional del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017

H1: Existe relación significativa entre el conocimiento organizacional del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno General de la Nación, 2017.

Tabla 14

Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión conocimiento organizacional del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno

		Satisfacción del usuario interno	
Rho de Spearman	Conocimiento organizacional	Coeficiente de correlación	,595
		Sig. (bilateral)	,000
		N	152

Interpretación

La tabla 14 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva la dimensión conocimiento organizacional del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno y estadísticamente significativa ($Rho = 0.595$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); se rechaza la hipótesis nula en el sentido

siguiente: Existe relación significativa entre conocimiento organizacional del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017. Es decir, la relación es positiva y media, y se afirma: *a mayor conocimiento organizacional en el liderazgo transformacional, mayor el desarrollo de la satisfacción del usuario interno.*

Tercera hipótesis específica

- H0:** No Existe relación significativa entre Establecimiento de redes de liderazgo del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017.
- H1:** Existe relación significativa entre Establecimiento de redes de liderazgo del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017.

Tabla 15

Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión establecimiento de redes de liderazgo del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno

		Satisfacción del usuario interno
Rho de Spearman	Establecimiento de redes de liderazgo	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N

Interpretación

La tabla 15 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada entre la dimensión Establecimiento de redes de liderazgo del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017 y estadísticamente significativa ($Rho = 0,427$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); se rechaza la hipótesis nula en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre establecimiento de redes de liderazgo del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno percibido por trabajadores del Archivo General de la Nación, 2017. Es decir, la relación es positiva y media, y se

afirma: a mayor establecimiento de redes de liderazgo en el liderazgo transformacional, mayor el desarrollo de la satisfacción del usuario interno.

Cuarta hipótesis específica

H0: No existe relación significativa entre aseguramiento de los resultados del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017.

H1: Existe relación significativa entre aseguramiento de los resultados del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017.

Tabla 16

Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Aseguramiento de los resultados del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno

			satisfacción del usuario interno
Rho de Spearman	Aseguramiento	Coeficiente de correlación	,529
	de los	Sig. (bilateral)	,000
	resultados	N	152

Interpretación

La tabla 16 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada entre el aseguramiento de los resultados del liderazgo organizacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017 y estadísticamente significativa ($Rho = 0.529$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); se rechaza la hipótesis nula en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre aseguramiento de los resultados del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017. Es decir, la relación es positiva y media, y se afirma: a mayor aseguramiento de los resultados en el liderazgo transformacional, mayor el desarrollo de la satisfacción del usuario interno.

IV. Discusión

Después del análisis cuantitativo, en lo que respecta a la primera variable denominada Liderazgo Transformacional, que involucra a capacidad de influencia e impacto; conocimiento organizacional, establecimiento de redes de liderazgo y aseguramiento de los resultados, se presenta los siguientes resultados:

En la dimensión capacidad de influencia e impacto, se observa que solo 1 (0.7%) de los trabajadores del Archivo General de la Nación tiene un nivel “*Bueno*”, así mismo 92 (60.5%) de los trabajadores del Archivo General de la Nación presentan un nivel “*Regular*” y finalmente 59 (38.8%) de los trabajadores del Archivo General de la Nación tienen un nivel “*Malo*” todo ello al evaluar esta dimensión con la variable Liderazgo Transformacional.

En la dimensión Conocimiento Organizacional, se observa que 0 (0%) de los trabajadores del Archivo General de la Nación presentan un nivel “*Bueno*”, así mismo 97 (63.8%) de los trabajadores del Archivo General de la Nación a presentan un nivel “*Regular*” y finalmente 55 (36.2%) de los trabajadores del Archivo General de la Nación presentan un nivel “*Malo*” todo ello al evaluar esta dimensión con la variable Liderazgo Transformacional.

En la dimensión Establecimiento de Redes de Liderazgo se observa que solo 3 (2%) de los trabajadores del Archivo General de la Nación presentan un nivel “*Bueno*”, así mismo 80 (52.6%) de los trabajadores del Archivo General de la Nación presentan un nivel “*Regular*” y finalmente 69 (45.4%) de los trabajadores del Archivo General de la Nación presentan un nivel “*Malo*” todo ello al evaluar esta dimensión con la variable Liderazgo Transformacional

En la dimensión Aseguramiento de Resultados, se observa que solo 1(0.7%) de los trabajadores del Archivo General de la Nación presentan un nivel “*Bueno*”, así mismo 106 (69.7%) de los trabajadores del Archivo General de la Nación presentan un nivel “*Regular*” y finalmente 45 (29.6%) de los trabajadores del Archivo General de la Nación presentan un nivel “*Malo*” todo ello al evaluar esta dimensión con la variable Liderazgo Transformacional.

Estos resultados hacen notar que en el Liderazgo Transformacional del Archivo General de la Nación lo que predomina es una valoración “Regular” dentro de los indicadores medidos en las encuestas realizadas a sus colaboradores.

En lo que respecta a los resultados de la segunda variable, denominada Satisfacción del usuario interno: de los 152 trabajadores encuestados, se observa que 51 (33.6%) trabajadores presentan un nivel “Malo” en calidad de servicio; así mismo 100 (65.8%) de los trabajadores del Archivo General de la Nación presentan un nivel “Regular” en calidad de servicio y finalmente 1 (0.7%) de los colaboradores presentan un nivel “Bueno”. Estos resultados hacen notar que en la satisfacción del usuario interno lo que predomina es una valoración de “Regular” dentro de los indicadores medidos en las encuestas realizadas a sus colaboradores.

Con respecto a la correlación, a través del Coeficiente de Correlación de Spearman positiva baja entre la dimensión Capacidad de influencia e impacto y satisfacción del usuario interno con una estadística significativa de ($Rho = 0.532$); y siendo el valor de $p = 0,000 > 0.05$; se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación positiva y significativa entre la capacidad de influencia e impacto y la satisfacción del usuario interno de los trabajadores del Archivo General de la Nación; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa y media, y se afirma: a mayor capacidad de influencia e impacto, mayor es la satisfacción del usuario interno.

Estos resultados coinciden con la investigación de Cervera (2012), cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en las Instituciones Educativas del Distrito de Los Olivos, 2012. Si hay relación significativa entre el Liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno.

En conclusión el presente estudio de investigación nos indicó que sí existe un análisis correlacional entre el liderazgo transformacional y la satisfacción del

usuario interno del Archivo General de la Nación, de tal manera se indican que existen correlaciones significativas entre los totales de estas variables.

Con respecto a la correlación, a través del Coeficiente de Correlación de Spearman positiva media entre la dimensión Conocimiento Organizacional y satisfacción del usuario interno con una estadística significativa de ($Rho = 0.595$); y siendo el valor de $p = 0,000 > 0.05$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación positiva y significativa entre el conocimiento organizacional y la satisfacción del usuario interno de los trabajadores del Archivo General de la Nación; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa y media, y se afirma: a mayor conocimiento organizacional, mayor es la satisfacción del usuario interno.

Estos resultados coinciden con la investigación de Cervera (2012), cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en las Instituciones Educativas del Distrito de Los Olivos, 2012. Si hay relación significativa entre el Liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno.

En conclusión el presente estudio de investigación nos indicó que sí existe un análisis correlacional entre el conocimiento organizacional y la satisfacción del usuario interno de los trabajadores del Archivo General de la Nación, de tal manera se indican que existen correlaciones significativas entre los totales de estas variables.

Con respecto a la correlación, a través del Coeficiente de Correlación de Spearman positiva media entre la dimensión Establecimiento de redes de liderazgo y la satisfacción del usuario interno con una estadística significativa de ($Rho = 0.427$); y siendo el valor de $p = 0,000 > 0.05$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación positiva y significativa entre el establecimiento de redes de liderazgo y la satisfacción del usuario interno de los trabajadores del Archivo General de la Nación; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa y media, y se afirma: a mayor establecimiento de redes de liderazgo, mayor es la satisfacción del usuario interno.

Estos resultados coinciden con la investigación de Cervera (2012), cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en las Instituciones Educativas del Distrito de Los Olivos,

2012. Si hay relación significativa entre el Liderazgo transformacional y la satisfacción del usuario interno.

En conclusión el presente estudio de investigación nos indicó que sí existe un análisis correlacional entre el establecimiento de redes de liderazgo y la satisfacción del usuario interno de los trabajadores del Archivo General de la Nación, de tal manera se indican que existen correlaciones significativas entre los totales de estas variables.

Con respecto a la correlación, a través del Coeficiente de Correlación de Spearman positiva baja entre la dimensión Aseguramiento de los resultados y satisfacción del usuario interno con una estadística significativa de ($Rho = 0.529$); y siendo el valor de $p = 0,000 > 0.05$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación positiva y significativa entre el aseguramiento de los resultados y la satisfacción del usuario interno de los trabajadores del Archivo General de la Nación, 2017; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa y media, y se afirma: a mayor aseguramiento de los resultados, mayor es la satisfacción del usuario interno.

Estos resultados coinciden con la investigación de Cervera (2012), cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en las Instituciones Educativas del Distrito de Los Olivos, 2012. Si hay relación significativa entre el Liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno.

En conclusión el presente estudio de investigación nos indicó que sí existe un análisis correlacional entre el aseguramiento de los resultados y satisfacción del usuario interno de los trabajadores del Archivo General de la Nación de tal manera se indican que existen correlaciones significativas entre los totales de estas variables.

V. Conclusiones

- Primera** Se ha demostrado un $Rho = 0,673$ que determinó existe relación significativa entre Liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017 y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa, y se afirma: a mejor liderazgo transformacional, mayor el desarrollo de la satisfacción del usuario interno.
- Segunda** Se ha demostrado un $Rho = 0,532$; que determinó existe relación positiva y significativa entre la capacidad de influencia e impacto del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017. Es decir, la relación es positiva y media, y se afirma: a mayor capacidad de influencia e impacto en el liderazgo transformacional, mayor el desarrollo de la satisfacción del usuario interno.
- Tercera** Se ha demostrado un $Rho = 0.595$ que determinó existe relación significativa entre conocimiento organizacional del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017. Es decir, la relación es positiva y media, y se afirma: a mayor conocimiento organizacional en el liderazgo transformacional, mayor el desarrollo de la satisfacción del usuario interno.
- Cuarta** Se ha demostrado un $Rho = 0,427$; que determinó Existe relación significativa entre establecimiento de redes de liderazgo del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017. Es decir, la relación es positiva y media, y se afirma: a mayor establecimiento de redes de liderazgo en el liderazgo transformacional, mayor el desarrollo de la satisfacción del usuario interno.
- Quinta** Se ha demostrado un Rho de 0.529 que determinó Existe relación significativa entre aseguramiento de los resultados del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, 2017. Es decir, la relación es positiva y media, y se afirma: a mayor aseguramiento de los resultados en el liderazgo transformacional, mayor el desarrollo de la satisfacción del usuario interno.

VI. Recomendaciones

- Primera** Fortalecer el liderazgo transformacional ofreciendo mayores actividades que promuevan la participación de los colaboradores del Archivo General; incentivar la motivación personal y su salud integral para evitar conflictos y que su desempeño sea demostrando actitudes positivas no sólo en el trabajo sino en la vida social.
- Segunda** Promover la capacidad de influencia e impacto conforme a esta dimensión, el líder transformador debe ayudar al trabajador a hacer la conexión entre lo personal y lo organizacional, es decir, ayudar a alinear sus metas personales con las metas de la organización. De esta manera, la persona estará en mejores condiciones para ejercer un efecto positivo dentro de la organización y a la vista de otras organizaciones.
- Tercera** Promover el conocimiento organizacional. El líder transformador debe inculcar desarrollar conocimiento de la unidad de trabajo y de las otras unidades. Implica igualmente conocimientos de las relaciones de poder y de las personas claves en la toma de decisiones. Aunado a ello, el líder transformador debe cultivar la habilidad de producir el impacto de las decisiones sobre las personas y las unidades operacionales, todo este conocimiento es útil para canalizar exitosamente los intentos de influencia, es decir, los intentos de liderazgo transformador.
- Cuarta** Establecimiento de redes de liderazgo, debe influenciar en generar cambios personales, grupales e institucionales a través del impulso de actitudes y capacidades para el razonamiento, la reflexión sistemática y la producción de estrategias que beneficien la inserción y la intervención de los trabajadores.
- Quinta** El aseguramiento de los resultados, debe influir en un amplio rango de actividades para prevenir problemas de calidad y optimizar, la precisión y exactitud que desarrolle.

VII. Referencias

- Arnold, K., Turner, N., Barling, J., Kelloway, E. & McKee, M. (2007). *Transformational leadership and psychological wellbeing: the mediating role of meaningful work*. Journal of Occupational Health Psychology. Volume 12(3) (193-203).
- Bass, B. (1994) *Improving Organizational Effectiveness Through Transformational Leadership*. New York: Sage Publications.
- Bass, B. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York: The Free Press.
- Bass, B. y Avolio, B. (2006). Manual for the multifactor leadership questionnaire. California: Consulting Psychologist Press.
- Bernal, J. (2000) *Liderar el cambio: El liderazgo transformacional*. En Anuario de Pedagogía. Volumen 2 (197-230). Departamento de Ciencias de la Educación. Universidad de Zaragoza.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. (2.a ed.) Colombia: Pearson Prentice Hall.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: para administración y economía*. Colombia: Pearson Prentice Hall.
- Cervera, L. (2012). Liderazgo transformacional del director y su relación con el clima organizacional en las instituciones educativas del distrito de Los Olivos (Tesis de doctorado).
- Concha, S. (2013). El liderazgo del director y satisfacción de la calidad de servicio en la red educativa 04 UGEL N° 1-2012 (Tesis de maestría).
- Contreras, I. (1989) *Liderazgo Transformacional en el docente*. Universidad de Panamá.
- Díaz, L. (2014). El liderazgo transformacional en el colegio parroquial San Jose de Fontibón, como un factor de mejoramiento de los procesos escolares (Tesis de maestría).
- García, A. (2013). Efectos de la calidad de servicio y de la satisfacción del cliente sobre la fidelidad a los servicios oficiales de postventa de automoción españoles (Tesis de maestría).

- Gutierrez, A (2001). *La medición de la calidad: un instrumento para la gestión del entorno de un destino turístico*. España: Mc Graw Hill
- Guzmán, E. (2015). Empresas contratarán a más personal para área de “Comercial y Ventas” y “Finanzas” en el 2015. *Gestión*, Volumen 10 (15-16), 8-20.
- Jimenez, C. (2014). Relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes de una universidad privada (Tesis de maestría).
- Lascurain, I. (2012). Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida (Tesis de Maestría).
- Leithwood, K; Mascal, B. y Strauss, T. (2009). *Distributed leadership according to the evidence*. California: Routledge Press.
- Liu, J., Siu, O. y Shi, K. (2010). Transformational leadership and employee well-being: the mediating role of self-efficacy. *Applied Psychology: An International Review*. Volume 59(3) (454-479).
- Lupano, M., Castro, A. (2003). *Estudios sobre el liderazgo. Teorías y evaluación*. Argentina: Secretaria de ciencia, tecnología e Innovación productiva de la nación.
- Hernández, R.; Fernandez, C. y Baptista, P. (2006) *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Marky, G. (2013). Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo – Diciembre 2012 (Tesis de Licenciatura).
- Mendoza, I., Escobar, G. y García, B. (2012) *Influencia del liderazgo transformacional en algunas variables de satisfacción organizacional en personal docente y administrativo de una institución pública de educación media superior*. *Revista del Centro de Investigación*. Volumen 10 (189-206). Universidad La Salle, México.

- Montiel, C. (2012). El liderazgo transformacional del directivo y el desempeño laboral de los docentes en el nivel de educación primaria (Tesis de maestría).
- Omar, A. (2011). *Liderazgo Transformador y satisfacción laboral: El rol de la confianza en el supervisor*. Revista de Psicología. Volumen 17 (129-137). Facultad de Psicología. Universidad San Martín de Porres.
- Ospina, S. (2015). Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías. Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitario (Tesis de maestría).
- Parasuraman, Zeithalm y Berry (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of retailing*, 49(1).
- Paris, L. (2008). Estrés laboral asistencial, recursos de afrontamiento y satisfacción laboral en trabajadores de la salud de la ciudad de Rosario. (Tesis de doctorado).
- Romero, O. (2000). *Liderazgo en equipos autodirigidos*. Mérida: Rogya.
- Rojas, A. (2012). El liderazgo transformacional en directores de tres liceos bicentenario y tres liceos regulares de la región Metropolitana (Tesis de maestría).
- Velasquez, L. (2006). Habilidades directivas y técnicas de liderazgo. Madrid: Ideas propias.
- Yang, Y. F. (2009). An investigation of group interaction functioning stimulated by transformational leadership on employee intrinsic and extrinsic job satisfaction. *Social, Behavior and Personality*. Volume 37, (1259-1278).

VIII. Anexos

Anexo 1 Matriz de Consistencia Liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima 2017

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Liderazgo transformacional				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Nivel y rango
¿Qué relación existe entre liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno en el Archivo General de la Nación, Lima, 2017?	Establecer la relación que existe entre liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima 2017.	Existe relación significativa entre liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima 2017.	Capacidad de influencia e impacto	Apoyo y estimula el crecimiento profesional Facilita la labor Incentiva trabajo en equipo	1-3	(1) Muy en desacuerdo	Malo = (12 - 27)
			Conocimiento organizacional	Conoce personas claves en toma de decisiones Prevé impactos decisivos en la empresa Comparte esfuerzo de cambios	4-6	(2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Regular = (28 - 44) Bueno = (44-59)
			Establecimiento de redes de liderazgo	Maneja fuentes de información	7-8	(4) De acuerdo	
			Aseguramiento de los resultados	Obtención de resultados Apoyo en colaboradores	9-12	(5) Muy de acuerdo	
			Variable 2: Satisfacción del usuario interno				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valores	Nivel y rango
			Tangibilidad	Maquinaria y equipo infraestructura Pulcritud Materiales	1 - 4	(1) Muy en desacuerdo	Bajo = (22 - 50) Medio = (51 - 79)
			Fiabilidad	Compromiso Solución de problemas Promesa de servicio rapidez agilidad Comunicación	5 - 9	(2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Alto = (80 - 110)
			Capacidad de respuesta	Tiempo de espera Ayuda mutua Rapidez de respuesta	10 - 13	(4) De acuerdo	
			Seguridad	Confianza Credibilidad Amabilidad Cooperación	14 - 17	(5) Muy de acuerdo	
			Empatía	Atención al usuario Interés de servicio Conocimiento Dinamismo horario de trabajo	18 - 22		

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre capacidad de influencia e impacto del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima, 2017?

¿Qué relación existe entre conocimiento organizacional del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima, 2017?

¿Qué relación existe entre establecimiento de redes de liderazgo del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima, 2017?

¿Qué relación existe entre aseguramiento de los resultados del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima, 2017?

Objetivos específicos

Establecer la relación que existe entre capacidad de influencia e impacto del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima 2017.

Establecer la relación que existe entre conocimiento organizacional del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima 2017.

Establecer la relación que existe entre establecimiento de redes de liderazgo del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima 2017.

Establecer la relación que existe entre aseguramiento de los resultados del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima 2017.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre capacidad de influencia e impacto del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima 2017.

Existe relación significativa entre conocimiento organizacional del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima 2017.

Existe relación significativa entre establecimiento de redes de liderazgo del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima 2017.

Existe relación significativa entre aseguramiento de los resultados del liderazgo transformacional y satisfacción del usuario interno del Archivo General de la Nación, Lima 2017.

**Anexo 2 Matriz de Dato
Liderazgo Transformacional**

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	3	2	4	2	4	3	1	4	4	3	5	4
2	3	2	3	1	1	4	1	5	5	5	1	1
3	3	4	2	3	2	1	1	2	5	5	2	2
4	3	3	1	2	3	4	4	1	1	2	1	1
5	3	4	1	5	5	5	5	2	5	3	1	2
6	5	3	1	4	2	4	4	5	5	1	1	4
7	3	1	3	4	3	2	1	4	4	4	5	3
8	3	1	3	3	5	4	4	4	4	2	3	3
9	3	3	1	5	1	3	4	4	4	2	2	3
10	4	4	4	3	3	5	2	1	4	4	4	4
11	3	3	2	3	2	5	5	1	5	2	3	4
12	2	3	1	4	4	2	1	1	1	4	4	2
13	3	3	3	2	4	5	2	3	3	4	2	1
14	3	4	2	5	1	1	3	5	3	4	3	5
15	2	4	1	2	4	2	1	1	2	5	1	2
16	3	4	3	4	5	4	4	5	3	2	4	1
17	3	1	1	5	3	3	4	2	4	3	5	5
18	2	2	2	1	5	1	5	3	3	4	5	1
19	3	4	2	1	3	1	1	1	2	2	1	5
20	3	3	4	2	3	2	2	1	1	3	4	1
21	3	2	3	5	2	4	1	5	1	2	3	3
22	3	2	2	5	5	5	4	3	2	1	1	5
23	1	1	1	5	5	3	1	5	3	2	1	5
24	2	2	3	4	1	2	1	5	5	5	2	1
25	2	3	2	2	1	2	3	3	1	4	2	3
26	1	1	1	2	3	1	2	3	4	1	3	1

27	1	3	1	3	3	1	5	3	1	3	2	1
28	3	3	3	2	4	3	5	3	2	4	4	1
29	2	2	2	3	3	1	4	2	1	1	1	1
30	3	1	3	5	5	5	2	3	5	5	5	5
31	3	3	3	2	2	2	4	4	4	1	5	2
32	3	4	1	2	1	1	3	4	3	2	5	4
33	3	4	2	4	1	2	4	2	2	5	5	3
34	4	4	3	2	3	4	1	3	3	1	3	3
35	3	2	3	5	4	5	1	2	3	1	3	3
36	3	3	1	1	2	1	5	1	1	5	1	3
37	3	3	1	5	4	4	4	2	4	5	5	2
38	3	3	1	4	1	4	2	3	5	3	5	5
39	3	1	1	4	3	4	1	3	1	2	3	5
40	3	1	3	3	2	4	3	5	4	3	1	4
41	3	3	2	2	3	1	3	5	5	3	5	2
42	3	3	3	5	4	2	2	2	4	1	4	2
43	3	2	2	2	4	4	1	1	2	5	5	1
44	3	3	2	2	3	5	3	1	5	2	3	3
45	3	3	2	1	4	5	1	4	3	5	2	5
46	3	3	1	4	2	1	2	2	5	4	3	2
47	3	1	1	1	2	1	3	1	1	3	2	1
48	3	3	3	2	3	2	4	2	1	5	2	2
49	3	3	3	2	5	1	3	1	2	4	3	2
50	3	3	3	2	2	4	5	4	1	1	1	1
51	3	2	2	4	4	3	2	4	5	2	4	5
52	3	3	3	5	4	3	1	3	3	5	3	2
53	3	1	1	1	4	4	2	5	4	2	2	3
54	3	4	2	5	2	5	3	4	5	4	1	1
55	3	4	1	1	3	3	1	3	3	2	3	1

56	3	3	1	5	1	3	3	2	5	4	4	3
57	3	3	2	4	2	2	5	5	5	3	2	1
58	3	3	2	1	5	3	2	2	1	4	5	5
59	3	3	2	1	3	1	4	4	4	4	3	5
60	3	1	1	3	2	1	4	3	4	5	1	5
61	3	1	3	1	5	4	2	1	1	5	1	2
62	3	4	2	2	4	4	2	1	4	4	4	4
63	2	1	2	4	1	2	2	1	3	2	4	1
64	3	1	2	4	5	3	4	1	3	3	5	4
65	4	5	3	1	3	1	3	4	1	4	5	5
66	3	2	2	5	2	4	4	4	5	3	1	3
67	3	3	3	4	3	1	4	2	4	4	5	1
68	3	3	1	2	3	5	4	1	3	4	3	5
69	3	3	1	4	5	2	3	2	5	4	5	3
70	3	3	3	1	2	4	1	3	4	3	4	1
71	2	1	1	1	3	1	1	5	5	5	3	1
72	3	1	1	4	1	1	4	1	4	5	4	2
73	3	3	3	1	1	4	4	1	5	2	2	3
74	3	1	3	5	2	5	1	3	5	3	3	3
75	2	1	1	2	1	4	3	1	3	3	4	2
76	3	2	3	4	3	5	3	3	3	4	4	5
77	3	1	1	3	1	3	1	3	1	5	4	1
78	3	1	2	3	5	4	1	5	3	5	5	3
79	3	3	3	5	5	4	5	5	3	1	2	3
80	3	2	1	1	2	4	3	4	1	1	4	1
81	3	3	1	2	5	4	3	2	4	5	1	3
82	3	1	2	3	3	5	5	1	5	2	1	4
83	3	2	2	2	1	4	5	4	4	5	4	5
84	3	1	3	3	1	4	5	2	4	5	2	5

85	3	3	2	2	1	3	5	5	2	1	2	5
86	3	3	3	3	1	3	2	3	2	1	1	4
87	3	3	1	2	5	1	5	5	2	3	1	2
88	3	4	1	4	5	5	2	1	3	1	1	1
89	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3
90	3	3	2	5	4	1	2	2	1	5	5	2
91	3	3	4	5	2	3	3	2	5	4	2	5
92	3	3	2	5	4	3	1	3	3	3	4	5
93	3	3	3	5	1	4	3	5	1	4	5	4
94	3	3	2	4	5	4	1	3	3	4	4	5
95	2	2	1	5	2	3	3	1	3	5	4	1
96	3	3	3	5	3	2	4	1	2	3	3	1
97	3	3	3	5	5	1	3	5	2	2	5	4
98	3	3	2	2	4	4	5	2	3	4	2	1
99	3	2	2	3	1	1	4	3	4	3	2	2
100	3	3	3	5	1	2	5	5	3	1	1	1
101	4	2	2	4	5	5	2	3	1	3	4	5
102	3	1	3	5	4	5	1	3	3	5	1	2
103	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	5	3
104	3	3	3	2	1	5	3	5	3	5	2	4
105	4	3	1	4	1	3	3	5	3	1	2	2
106	5	4	3	2	2	5	2	1	5	4	1	5
107	3	2	2	1	4	2	4	5	2	3	2	5
108	3	3	2	5	3	5	2	5	3	1	3	1
109	3	3	4	3	1	1	4	1	4	3	1	5
110	3	3	2	5	2	3	4	4	4	5	1	4
111	5	3	3	2	2	4	3	1	2	3	5	4
112	3	3	2	4	2	1	2	4	5	2	4	1
113	1	5	1	1	3	5	3	2	2	2	2	3

114	3	3	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3
115	3	3	3	2	2	1	3	2	2	1	1	1
116	3	3	2	1	4	5	1	2	3	2	2	1
117	3	3	1	3	2	1	4	2	3	5	5	2
118	3	1	2	3	2	3	1	4	4	3	1	5
119	3	3	2	5	5	2	2	2	1	3	1	4
120	2	1	1	5	2	2	2	5	3	5	4	1
121	3	3	3	2	3	3	5	2	3	4	4	5
122	1	1	5	5	4	2	2	1	1	4	3	4
123	2	3	1	4	3	2	3	4	3	3	4	4
124	3	4	3	1	5	4	1	2	2	1	4	3
125	3	1	1	2	1	5	4	4	1	1	3	3
126	3	3	1	3	4	4	1	2	5	5	3	3
127	4	5	3	4	2	4	1	2	5	3	2	5
128	3	2	2	3	3	3	4	5	5	3	4	2
129	3	2	3	3	4	2	5	5	4	2	3	3
130	3	3	2	4	3	5	3	4	3	5	1	5
131	3	2	1	1	5	4	2	4	4	1	3	3
132	3	4	4	5	5	5	1	1	4	5	3	1
133	2	5	2	4	3	2	1	5	3	3	1	4
134	3	2	3	3	4	2	2	3	1	1	1	3
135	3	4	2	4	2	2	4	3	3	4	1	3
136	3	3	1	4	4	1	2	1	4	2	3	3
137	3	4	1	3	3	1	4	5	2	5	4	3
138	3	3	1	4	3	3	3	3	1	2	4	4
139	3	1	3	2	3	5	3	1	3	3	3	4
140	3	1	3	1	1	3	2	3	5	3	1	1
141	3	3	1	1	1	1	4	5	4	2	1	1
142	3	1	2	1	3	4	1	3	5	5	5	1

143	3	2	2	5	5	3	4	4	1	1	5	1
144	2	1	1	2	3	3	5	3	3	2	3	2
145	3	3	3	4	5	2	5	2	4	5	4	1
146	3	4	2	2	5	4	5	3	5	2	4	1
147	2	4	1	5	5	2	2	2	2	3	3	5
148	3	4	2	4	5	4	2	5	4	5	1	1
149	2	4	1	3	3	1	5	1	5	1	1	2
150	1	4	1	1	1	5	2	2	3	1	1	3
151	3	1	1	5	4	1	3	5	5	5	5	2
152	3	4	4	2	5	2	2	3	3	3	3	1

Satisfacción del usuario interno

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	3	1	4	3	5	4	2	4	4	4	5
2	2	5	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	5	5	1	1	1	1	1	5	1
3	5	5	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	5	5	2	2	3	2	1	5	5
4	4	3	5	4	2	2	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2	1	2	3	4	2	5
5	1	3	5	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	5	3	1	2	5	1	2	1	5
6	4	3	5	5	3	2	3	1	3	3	3	3	2	5	1	1	4	4	2	2	1	5
7	5	4	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	5	3	4	3	2	4	2
8	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	5	4	5	1
9	3	1	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	2	2	3	5	1	3	3	1
10	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	1	2	3	1	2	5	5	4
11	2	3	1	4	3	2	3	2	2	1	3	3	2	5	2	3	4	3	2	5	1	3
12	5	4	5	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	4	4	2	4	4	2	4	3
13	4	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	1	2	4	5	4	2
14	5	5	5	2	3	2	3	2	1	1	2	3	1	3	4	3	5	5	1	1	5	4
15	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	5	1	2	2	4	2	2	4
16	3	3	4	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	4	1	4	5	4	2	4
17	4	4	2	5	3	1	2	1	1	2	3	3	2	4	3	5	5	5	3	3	2	1
18	5	4	1	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	3	4	5	1	1	5	1	5	5
19	2	5	1	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	2	1	5	3	1	1	2	5
20	2	1	4	5	3	3	5	4	5	3	5	3	4	1	3	4	1	2	3	2	1	2
21	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	5	2	4	2	4
22	3	4	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	5	5	5	5	4	5
23	5	4	4	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	3	2	1	5	5	5	3	3	4
24	5	3	5	3	2	3	1	3	1	1	1	3	2	5	5	2	1	4	1	2	4	5
25	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	1	4	2	3	2	1	2	3	2
26	4	5	3	5	2	2	1	3	1	1	2	1	1	4	1	3	1	2	3	1	3	5

27	5	2	1	3	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	3	2	1	3	3	1	3	3
28	1	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	1	2	4	3	2	3
29	3	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	3	3	1	1	4
30	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	5	5	1	5	3	5	4	1
31	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	1	5	2	2	2	2	1	2
32	4	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	5	4	2	1	1	2	2
33	3	4	4	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	5	5	3	4	1	2	2	1
34	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	1	3	3	2	3	4	3	2
35	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	5	4	5	3	3
36	4	1	1	5	2	1	2	2	1	1	1	3	1	1	5	1	3	1	2	1	2	1
37	4	5	4	4	2	2	3	3	1	2	3	3	1	4	5	5	2	5	4	4	2	3
38	4	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	5	3	5	5	4	1	4	1	5
39	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	5	4	3	4	4	2
40	2	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	1	4	3	2	4	5	2
41	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	5	3	5	2	2	3	1	5	2
42	3	4	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	1	4	2	5	4	2	1	5
43	4	1	3	3	1	1	2	1	1	2	1	3	2	2	5	5	1	2	4	4	1	4
44	1	1	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	5	2	3	3	2	3	5	5	2
45	4	2	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	5	2	5	1	4	5	3	5
46	3	3	4	5	2	1	3	3	1	1	2	3	1	5	4	3	2	4	2	1	5	1
47	4	5	1	1	3	1	3	2	2	3	3	3	1	1	3	2	1	1	2	1	1	4
48	4	1	5	5	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	5	2	2	2	3	2	1	1
49	3	4	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2	5	1	4	3
50	2	5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2	4	1	3
51	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	2	4	5	4	4	3	4	4
52	3	1	1	5	3	5	2	3	1	3	1	3	3	3	5	3	2	5	4	3	3	1
53	2	4	4	5	2	2	3	3	1	1	1	3	1	4	2	2	3	1	4	4	5	4
54	3	1	2	5	3	2	2	3	3	3	3	3	1	5	4	1	1	5	2	5	1	4
55	5	1	5	1	2	2	2	3	1	2	3	3	1	3	2	3	1	1	3	3	3	4

56	5	5	5	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	5	4	4	3	5	1	3	5	5
57	2	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	1	4	2	2	5	2
58	4	1	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	4	5	5	1	5	3	2	4
59	2	5	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	5	1	3	1	4	1
60	5	2	5	2	1	3	1	3	1	2	1	3	1	4	5	1	5	3	2	1	4	1
61	4	5	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	5	1	2	1	5	4	1	3
62	2	3	4	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	2	4	4	5	4
63	2	2	4	3	2	2	2	2	1	3	1	2	3	3	2	4	1	4	1	2	3	2
64	1	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	4	4	5	3	3	3
65	1	3	3	4	3	3	3	5	2	4	2	4	3	1	4	5	5	1	3	1	1	3
66	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	1	3	5	2	4	5	1
67	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	5	1	4	3	1	2	1
68	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	3	2	3	4	3	5	2	3	5	5	3
69	4	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	5	4	5	3	4	5	2	1	2
70	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	1	1	2	4	2	3
71	1	4	2	5	2	1	1	3	1	1	1	2	1	5	5	3	1	1	3	1	3	1
72	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	4	5	4	2	4	1	1	4	4
73	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	2	2	3	1	1	4	2	5
74	5	5	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	5	3	3	3	5	2	5	4	4
75	3	4	4	1	3	2	3	3	2	2	2	2	1	3	3	4	2	2	1	4	4	3
76	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	5	4	3	5	4	1
77	4	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	5	4	1	3	1	3	5	3
78	2	5	3	4	2	1	1	1	1	1	2	3	1	3	5	5	3	3	5	4	2	2
79	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	3	5	5	4	5	1
80	3	5	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	4	1	1	2	4	3	4
81	1	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	1	4	5	1	3	2	5	4	1	1
82	1	2	5	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	5	2	1	4	3	3	5	5	3
83	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	5	4	5	2	1	4	3	2
84	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	5	2	5	3	1	4	1	3

85	4	5	2	2	2	1	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	5	2	1	3	5	5
86	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	4	3	1	3	2	3
87	1	4	4	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	3	1	2	2	5	1	2	5
88	4	3	4	4	2	2	3	3	2	1	2	3	1	3	1	1	1	4	5	5	1	4
89	5	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	1	5
90	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	5	5	2	5	4	1	3	2
91	5	4	4	2	3	1	1	2	3	3	3	3	1	5	4	2	5	5	2	3	2	1
92	1	5	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	5	5	4	3	1	5
93	2	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	5	4	5	1	4	3	2
94	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	5	4	5	4	2	4
95	1	4	1	5	1	1	2	2	1	1	2	2	2	3	5	4	1	5	2	3	2	5
96	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	5	3	2	3	3
97	4	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	5	4	5	5	1	4	3
98	4	5	5	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	1	2	4	4	5	3
99	5	1	5	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2	2	3	1	1	5	3
100	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	5	1	2	3	3
101	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	5	4	5	5	3	1
102	1	5	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	1	2	5	4	5	1	4
103	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2	5	3	2	2	3	5	3
104	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	5	2	4	2	1	5	5	5
105	2	5	5	5	2	1	2	2	1	2	2	3	3	3	1	2	2	4	1	3	2	4
106	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	5	4	1	5	2	2	5	3	4
107	5	3	5	5	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	5	1	4	2	2	1
108	1	3	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	5	3	5	5	4
109	4	4	5	3	3	1	1	2	3	3	3	3	1	4	3	1	5	3	1	1	1	5
110	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	5	1	4	5	2	3	3	5
111	3	5	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	5	4	2	2	4	2	5
112	5	5	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	5	2	4	1	4	2	1	1	1
113	2	1	4	1	1	1	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	1	3	5	2	5

114	3	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4	3	2	1	4	5	2
115	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	2	2	1	5	2
116	3	2	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	4	5	1	2
117	5	5	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	5	5	2	3	2	1	3	5
118	2	4	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	1	5	3	2	3	3	1
119	4	1	2	1	3	2	3	2	2	1	3	3	2	1	3	1	4	5	5	2	3	5
120	2	3	2	4	1	1	2	1	2	2	2	2	1	3	5	4	1	5	2	2	3	3
121	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	5	2	3	3	3	3
122	2	2	5	3	3	2	3	2	1	1	2	3	1	1	4	3	4	5	4	2	3	2
123	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	4	4	4	3	2	4	3
124	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	4	3	1	5	4	2	4
125	4	1	1	2	3	1	2	1	1	2	3	3	2	1	1	3	3	2	1	5	1	4
126	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	5	3	3	3	4	4	2	4
127	5	1	2	1	3	3	3	5	2	4	1	4	3	5	3	2	5	4	2	4	1	4
128	4	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	5	3	4	2	3	3	3	4	1
129	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	2	2	4
130	1	2	4	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	5	1	5	4	3	5	4	1
131	3	1	5	2	2	1	2	2	2	2	3	3	1	4	1	3	3	1	5	4	3	5
132	3	2	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	5	3	1	5	5	5	2	4
133	4	1	5	5	3	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	1	4	4	3	2	2	1
134	3	5	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	4	2	5	2
135	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	1	3	4	2	2	1	4
136	5	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	1	4	2	3	3	4	4	1	4	1
137	2	1	3	3	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	5	4	3	3	3	1	5	4
138	5	5	4	2	3	2	3	1	3	3	3	3	2	1	2	4	4	4	3	3	4	2
139	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	5	3	5
140	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	1	1	1	1	3	2	2
141	2	4	2	4	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	2	1	1	1	1	1	4	1
142	1	1	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	5	5	5	1	1	3	4	1	3

143	3	3	3	1	1	2	3	2	2	1	3	3	2	1	1	5	1	5	5	3	3	4
144	4	4	1	3	1	1	2	1	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	1	3
145	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	5	4	1	4	5	2	4	4
146	2	1	5	2	3	2	3	2	1	1	2	3	1	5	2	4	1	2	5	4	4	5
147	5	4	2	4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	3	5	5	5	2	3	2
148	1	1	1	3	3	2	3	2	1	1	2	3	1	4	5	1	1	4	5	4	3	1
149	4	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	5	1	1	2	3	3	1	5	5
150	3	5	4	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	3	1	1	3	1	1	5	3	4
151	2	3	5	2	3	1	2	1	1	2	3	3	2	5	5	5	2	5	4	1	5	4
152	5	5	3	1	5	5	5	5	4	4	1	1	1	3	3	3	1	2	5	2	1	5

Anexo 3 Instrumentos

Cuestionario de liderazgo transformacional

Escala para medir el liderazgo transformacional

Estimado participante, a continuación se le presentan una serie de preguntas que servirán para medir el liderazgo transformacional en la institución donde labora. Sírvase contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
1	¿Apoya el crecimiento profesional de los colaboradores?					
2	¿Facilita el trabajo de las nuevas Competencias en los colaboradores?					
3	¿Incentiva el trabajo en equipo?					
4	¿Considera diferentes medios para conocer la empresa?					
5	¿Toma las decisiones acudiendo a los colaboradores claves de su de la empresa?					
6	¿Prevé impactos decisivos que le permiten canalizar su liderazgo empresarial?					
7	¿Compartir esfuerzos de cambio con las demás personas que enriquece su labor como gerente?					
8	¿Usa fuentes de información proporcionadas por personas de confianza antes de tomar de decisiones?					
9	¿El éxito de un gerente es el producto de multiplicar las competencias por los resultados?					
10	¿Se apoya en colaboradores competentes que le aseguren resultados sobresalientes?					
11	¿Obtiene mejores resultados utilizando un modo impositivo para dar las instrucciones?					
12	¿Prefiere intervenir en situaciones en las que pueda usar su poder?					

Cuestionario de satisfacción del usuario interno

Escala para medir la satisfacción del usuario interno

Estimado participante, a continuación se le presentan una serie de preguntas que servirán para medir la satisfacción del usuario interno en la institución donde labora. Sírvase contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
Fiabilidad o confiabilidad						
1	Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.					
2	Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo.					
3	La empresa, debe desempeñar bien el servicio por primera vez					
4	La empresa debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo					
5	La empresa debe insistir en registros libres de error					
Responsabilidad o capacidad de respuesta						
1	La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios	1	2	3	4	5
2	Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido	1	2	3	4	5
3	Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles	1	2	3	4	5
4	Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles	1	2	3	4	5

Seguridad						
1	El comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en usted	1	2	3	4	5
2	El cliente debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa	1	2	3	4	5
3	Los empleados, deben ser corteses de manera constante con ustedes	1	2	3	4	5
4	Los empleados de la empresa de publicidad, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes	1	2	3	4	5
Empatía						
1	La empresa debe dar atención individualizada a los clientes	1	2	3	4	5
2	La empresa de publicidad debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los clientes	1	2	3	4	5
3	La empresa debe preocuparse de sus mejores intereses	1	2	3	4	5
4	Los empleados deben entender las necesidades específicas de ustedes	1	2	3	4	5
5	La empresa de publicidad debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes	1	2	3	4	5
Tangibilidad						
1	La empresa debe tener equipos de aspecto moderno	1	2	3	4	5
2	Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractivas	1	2	3	4	5
3	Los empleados de la empresa deben verse pulcros	1	2	3	4	5
4	Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para la empresa de publicidad	1	2	3	4	5

Anexo 4 Formato de validación

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Satisfacción del usuario interno.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si/	No	Si/	No	Si/	No	
	TANGIBILIDAD							
1	¿Contamos con equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna?	✓		✓		✓	No	
2	¿Las instalaciones físicas son cómodas y realmente atractivas?	✓		✓		✓		
3	¿Nuestros trabajadores tienen apariencia pulcra?	✓		✓		✓		
4	¿Los elementos materiales y documentación relacionada con el servicio que ofrece la empresa son visualmente atractivos?	✓		✓		✓		
	FIABILIDAD	✓		✓		✓		
5	¿Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo hacen?	✓		✓		✓		
6	¿Cuando el cliente interno tiene un problema, mostramos un sincero interés en solucionarlo?	✓		✓		✓		
7	¿Habitualmente se presta bien el servicio?	✓		✓		✓		
8	¿Prestamos un servicio en el tiempo adecuado?	✓		✓		✓		
9	¿Insistimos en no cometer errores en los registros?	✓		✓		✓		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿No informan puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio?	✓		✓		✓		
11	¿Nuestros trabajadores no siempre ofrecen un servicio rápido y ágil a sus clientes internos?	✓		✓		✓		
12	¿Nuestros trabajadores no siempre están dispuestos a ayudar a sus mismos clientes internos?	✓		✓		✓		
13	¿Nuestros trabajadores están demasiado ocupados para responder rápidamente a nuestros clientes internos?	✓		✓		✓		
	SEGURIDAD	✓		✓		✓		
14	¿El comportamiento de nuestros trabajadores transmite confianza a sus clientes internos?	✓		✓		✓		
15	¿Nuestros propios clientes internos se sienten seguros en sus transacciones con la empresa?	✓		✓		✓		
16	¿Nuestros trabajadores deberían ser siempre amables con sus clientes internos?	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Nuestros trabajadores reciben el apoyo adecuado de la empresa para desarrollar bien su trabajo?	✓		✓		✓		
	EMPATIA	✓		✓		✓		
18	¿No se ofrece una atención individualizada a cada cliente interno?	✓		✓		✓		
19	¿Los trabajadores de la empresa no ofrecen atención personalizada a sus clientes internos?	✓		✓		✓		
20	¿No se sabe cuáles son las necesidades específicas de sus clientes internos?	✓		✓		✓		
21	¿No se busca la mejor para los intereses de sus clientes internos?	✓		✓		✓		
22	¿No se tiene horarios de trabajo flexible y adaptado a los clientes internos?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

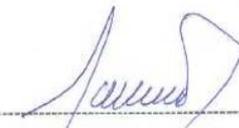
Apellidos y nombres del Juez validador, Dr./Mg. *Caray Gilardi Cesar* DNI: *06408163*

Especialidad del validador: *Magister en Administración*

26 de Mayo del 2017

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.


 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	
CAPACIDAD DE INFLUENCIA.								
1	¿Apoya el crecimiento profesional de los colaboradores?	✓		✓		✓		
2	¿Facilita el trabajo de las nuevas Competencias en los colaboradores?	✓		✓		✓		
3	¿Incentiva el trabajo en equipo?	✓		✓		✓		
CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL.								
4	¿Considera diferentes medios para conocer la empresa?	✓		✓		✓		
5	¿Toma las decisiones acudiendo a los colaboradores claves de su de la empresa?	✓		✓		✓		
6	¿Prevé impactos decisivos que lo permiten canalizar su liderazgo empresarial?	✓		✓		✓		
ESTABLECIMIENTO DE REDES DE LIDERAZGO.								
7	¿Compartir esfuerzos de cambio con las demás personas que enriquece su labor como gerente?	✓		✓		✓		
8	¿Usa fuentes de información proporcionadas por personas de confianza antes de tomar de decisiones?	✓		✓		✓		
ASEGURAMIENTO DE LOS RESULTADOS.								
9	¿El éxito de un gerente es el producto de multiplicar las competencias por los resultados?	✓		✓		✓		
11	¿Se apoya en colaboradores competentes que le aseguren resultados sobresalientes?	✓		✓		✓		
11	¿Obtiene mejores resultados utilizando un modo impositivo para dar las instrucciones?	✓		✓		✓		
12	¿Prefiere intervenir en situaciones en las que pueda usar su poder?	✓		✓		✓		

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.:

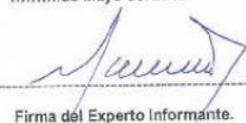
*García Gilardi Cesar*DNI: *06408163*

Especialidad del validador:

*Magister en Administración**26* de Mayo del 2017

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 si enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Satisfacción del usuario interno.

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
TANGIBILIDAD								
1	¿Contamos con equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna?	✓		✓		✓		
2	¿Las instalaciones físicas son cómodas y realmente atractivas?	✓		✓		✓		
3	¿Nuestros trabajadores tienen apariencia pulcra?	✓		✓		✓		
4	¿Los elementos materiales y documentación relacionada con el servicio que ofrece la empresa son visualmente atractivos?	✓		✓		✓		
FIABILIDAD								
5	¿Cuándo la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo hacen?	✓		✓		✓		
6	¿Cuándo el cliente interno tiene un problema, mostramos un sincero interés en solucionarlo?	✓		✓		✓		
7	¿Facilmente se presta bien el servicio?	✓		✓		✓		
8	¿Prestamos un servicio en el tiempo adecuado?	✓		✓		✓		
9	¿Insistimos en no cometer errores en los registros?	✓		✓		✓		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
10	¿No informan puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio?	✓		✓		✓		
11	¿Nuestros trabajadores no siempre ofrecen un servicio rápido y ágil a sus clientes internos?	✓		✓		✓		
12	¿Nuestros trabajadores no siempre están dispuestos a ayudar a sus mismos clientes internos?	✓		✓		✓		
13	¿Nuestros trabajadores están demasiado ocupados para responder rápidamente a nuestros clientes internos?	✓		✓		✓		
SEGURIDAD								
14	¿El comportamiento de nuestros trabajadores transmite confianza a sus clientes internos?	✓		✓		✓		
15	¿Nuestros propios clientes internos se sienten seguros en sus transacciones con la empresa?	✓		✓		✓		
16	¿Nuestros trabajadores deberían ser siempre amables con sus clientes internos?	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Nuestros trabajadores reciben el apoyo adecuado de la empresa para desarrollar bien su trabajo?	✓		✓		✓		
EMPATIA								
18	¿No se ofrece una atención individualizada a cada cliente interno?	✓		✓		✓		
19	¿Los trabajadores de la empresa no ofrecen atención personalizada a sus clientes internos?	✓		✓		✓		
20	¿No se sabe cuáles son las necesidades específicas de sus clientes internos?	✓		✓		✓		
21	¿No se busca lo mejor para los intereses de sus clientes internos?	✓		✓		✓		
22	¿No se tiene horarios de trabajo flexible y adaptado a los clientes internos?	✓		✓		✓		

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:

CABALLERA CUETO YRA ROSA

DNI: 06076309

Especialidad del validador:

MAGISTER EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

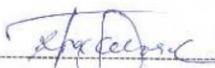
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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.

26 de Mayo del 2017


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CAPACIDAD DE INFLUENCIA.								
1	¿Apoya el crecimiento profesional de los colaboradores?	/		/		/		
2	¿Facilita el trabajo de las nuevas Competencias en los colaboradores?	/		/		/		
3	¿Incentiva el trabajo en equipo?	/		/		/		
CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL.								
4	¿Considera diferentes medios para conocer la empresa?	/		/		/		
5	¿Toma las decisiones acudiendo a los colaboradores claves de su de la empresa?	/		/		/		
6	¿Prevé impactos decisivos que le permitan canalizar su liderazgo empresarial?	/		/		/		
ESTABLECIMIENTO DE REDES DE LIDERAZGO.								
7	¿Compartir esfuerzos de cambio con las demás personas que enriquece su labor como gerente?	/		/		/		
8	¿Usa fuentes de información proporcionadas por personas de confianza antes de tomar de decisiones?	/		/		/		
ASEGURAMIENTO DE LOS RESULTADOS.								
9	¿El éxito de un gerente es el producto de multiplicar las competencias por los resultados?	/		/		/		
11	¿Se apoya en colaboradores competentes que le aseguren resultados sobresalientes?	/		/		/		
11	¿Obtiene mejores resultados utilizando un modo impositivo para dar las instrucciones?	/		/		/		
12	¿Prefiere intervenir en situaciones en las que pueda usar su poder?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

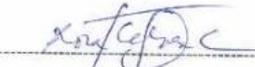
Apellidos y nombres del Juez validador. Dni Mg: CARMELA CUETO VDA ROLA DNI: 06076309

Especialidad del validador: REGISTRO EN INVESTIGACIÓN Y PROCESOS UNIVERSITARIA

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.

26 de Mayo del 2017


Firma del Experto Informante.

Anexo 5 Print de resultados

DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos1.
 RELIABILITY
 /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12
 /SCALE('Liderazgo Transformacional') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Fiabilidad

Notas

Salida creada	31-MAY-2017 18:38:16	
Comentarios		
Entrada	Datos	E:\Trabajos SPSS\trabajo spss final de 2 clientes\ANGELICALIDERAZGO TRANSFORMACIONAL.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	152
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis	RELIABILITY /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 /SCALE('Liderazgo Transformacional') ALL /MODEL=ALPHA.	
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00,00
	Tiempo transcurrido	00:00:00,00

[ConjuntoDatos1] E:\Trabajos SPSS\trabajo spss final de 2 clientes\ANGELICALIDERAZGO TRANSFORMACIONAL.sav

Escala: Liderazgo Transformacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	152	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	152	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	12

RELIABILITY
 /VARIABLES=P1 P2 P3
 /SCALE('Capacidad de influencia e impacto') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Fiabilidad**Notas**

Salida creada		31-MAY-2017 18:39:17
Comentarios		
Entrada	Datos	E:\Trabajos SPSS\trabajo spss final de 2 clientes\ANGELICALIDERAZGO TRANSFORMACIONAL.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	152
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=P1 P2 P3 /SCALE('Capacidad de influencia e impacto') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00,02
	Tiempo transcurrido	00:00:00,01

Escala: Capacidad de influencia e impacto**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	152	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	152	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,782	3

RELIABILITY
 /VARIABLES=P4 P5 P6
 /SCALE('Conocimiento Organizacional') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Fiabilidad**Notas**

Salida creada		31-MAY-2017 18:39:44
Comentarios		
Entrada	Datos	E:\Trabajos SPSS\trabajo spss final de 2 clientes\ANGELICALIDERAZGO TRANSFORMACIONAL.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	152
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=P4 P5 P6 /SCALE('Conocimiento Organizacional') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00,00
	Tiempo transcurrido	00:00:00,01

Escala: Conocimiento Organizacional**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	152	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	152	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,784	3

RELIABILITY
 /VARIABLES=P7 P8
 /SCALE('Establecimiento de redes de liderazgo') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Fiabilidad

Notas

Salida creada		31-MAY-2017 18:40:13
Comentarios		
Entrada	Datos	E:\Trabajos SPSS\trabajo spss final de 2 clientes\ANGELICALIDERAZGO TRANSFORMACIONAL.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	152
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=P7 P8 /SCALE('Establecimiento de redes de liderazgo') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00,00
	Tiempo transcurrido	00:00:00,01

Escala: Establecimiento de redes de liderazgo

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	152	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	152	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,629	2

RELIABILITY
 /VARIABLES=P9 P10 P11 P12
 /SCALE('Aseguramiento de los Resultados') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Fiabilidad**Notas**

Salida creada		31-MAY-2017 18:40:38
Comentarios		
Entrada	Datos	E:\Trabajos SPSS\trabajo spss final de 2 clientes\ANGELICALIDERAZGO TRANSFORMACIONAL.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	152
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=P9 P10 P11 P12 /SCALE('Aseguramiento de los Resultados') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00,02
	Tiempo transcurrido	00:00:00,01

Escala: Aseguramiento de los Resultados**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	152	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	152	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	4

DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos2.

RELIABILITY

/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21 P22

/SCALE('Satisfaccion') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilidad**Notas**

Salida creada		31-MAY-2017 18:41:25
Comentarios		
Entrada	Datos	E:\Trabajos SPSS\trabajo spss final de 2 clientes\SATISFACCION.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos2
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	152
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20 P21 P22 /SCALE('satisfaccion') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00,00
	Tiempo transcurrido	00:00:00,01

[ConjuntoDatos2] E:\Trabajos SPSS\trabajo spss final de 2 clientes\ANGELICA\SATISFACCION.sav

Escala: Satisfacción del usuario interno**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	152	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	152	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	22

```
RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4
/SCALE('Tangibilidad') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

Notas

Salida creada		31-MAY-2017 18:41:50
Comentarios		
Entrada	Datos	E:\Trabajos SPSS\trabajo spss final de 2 clientes\ANGELICA\SATISFACCION.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos2
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	152
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 /SCALE('Tangibilidad') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00,00
	Tiempo transcurrido	00:00:00,00

Escala: Tangibilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	152	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	152	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,547	4

RELIABILITY
 /VARIABLES=P5 P6 P7 P8 P9
 /SCALE('Fiabilidad o Confiabilidad') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Fiabilidad

Notas

Salida creada		31-MAY-2017 18:42:20
Comentarios		
Entrada	Datos	E:\Trabajos SPSS\trabajo spss final de 2 clientes\ANGELICA\SATISFACCION.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos2
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	152
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=P5 P6 P7 P8 P9 /SCALE('Fiabilidad o Confiabilidad') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00,02
	Tiempo transcurrido	00:00:00,01

Escala: Fiabilidad o Confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	152	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	152	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	5

RELIABILITY

/VARIABLES=P10 P11 P12 P13

/SCALE('Responsabilidad o Calidad de Respuesta') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilidad**Notas**

Salida creada		31-MAY-2017 18:42:57
Comentarios		
Entrada	Datos	E:\Trabajos SPSS\trabajo spss final de 2 clientes\ANGELICA\SATISFACCION.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos2
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	152
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=P10 P11 P12 P13 /SCALE('Responsabilidad o Calidad de Respuesta') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00,02
	Tiempo transcurrido	00:00:00,01

Escala: Responsabilidad o Calidad de Respuesta**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	152	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	152	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,700	4

RELIABILITY
/VARIABLES=P14 P15 P16 P17
/SCALE('Seguridad') ALL
/MODEL=ALPHA.

Fiabilidad**Notas**

Salida creada		31-MAY-2017 18:43:18
Comentarios		
Entrada	Datos	E:\Trabajos SPSS\trabajo spss final de 2 clientes\ANGELICA\SATISFACCION.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos2
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	152
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=P14 P15 P16 P17 /SCALE('Seguridad') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00,02
	Tiempo transcurrido	00:00:00,01

Escala: Seguridad**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	152	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	152	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	4

RELIABILITY
 /VARIABLES=P18 P19 P20 P21 P22
 /SCALE('Empatia') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Fiabilidad**Notas**

Salida creada		31-MAY-2017 18:43:38
Comentarios		
Entrada	Datos	E:\Trabajos SPSS\trabajo spss final de 2 clientes\ANGELICA\SATISFACCION.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos2
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	152
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=P18 P19 P20 P21 P22 /SCALE('Empatia') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00,03
	Tiempo transcurrido	00:00:00,01

Escala: Empatía**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	152	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	152	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	5