



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**Liderazgo y calidad de servicio en los usuarios de una
municipalidad provincial, Cajamarca 2024**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración de Empresas

AUTORA:

Fernandez Suarez, Katherine Lilibeth (orcid.org/0000-0002-1318-6444)

ASESOR:

PhD. Ambrocio Teodoro, Esteves Pairazaman (orcid.org/0000-0003-4168-0850)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO - PERÚ

2024

Declaratoria de Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESTEVES PAIRAZAMAN AMBROCIO TEODORO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "EL LIDERAZGO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS USUARIOS DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL, CAJAMARCA 2024", cuyo autor es FERNANDEZ SUAREZ KATHERINE LILIBETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 18 de Noviembre del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| ESTEVES PAIRAZAMAN AMBROCIO TEODORO DNI: 17846910 ORCID: 0000-0003-4168-0850 | Firmado electrónicamente por: EPAIRAZAMANA el 18-11-2024 17:03:07 |

Código documento Trilce: TRI - 0908611



Declaratoria de Autenticidad del Autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FERNANDEZ SUAREZ KATHERINE LILIBETH estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "EL LIDERAZGO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS USUARIOS DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL, CAJAMARCA 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|--|--|
| KATHERINE LILIBETH FERNANDEZ SUAREZ DNI: 70046005 ORCID: 0000-0002-1318-6444 | Firmado electrónicamente por: KAFERNANDEZSU el 18-11-2024 10:21:32 |

Código documento Trilce: TRI - 0908613

Dedicatoria

Al Todopoderoso por haberme dado las fuerzas necesarias para poder seguir y continuar con el presente trabajo.

A mis papás Ulda y Emiliano por el apoyo, el cariño y el soporte que me dan siempre.

A Jackson y Yasmin por ser mis compañeros de vida y de apoyo mutuo.

A mi AECC por ser mi apoyo para no rendirme y ser mi compañero de vida.

Agradecimiento

A Dios, a mis papás, a Jackson y Yasmin, a mi AECC, a las personas que siempre estuvieron apoyándome, a la Universidad Cesar Vallejo y al doctor Ambrocio Teodoro Estevez Pairazaman por el constante apoyo que siempre me brindaron para no rendirme nunca.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|------|
| Declaratoria de Autenticidad del Asesor | ii |
| Declaratoria de Autenticidad del Autor | iii |
| Dedicatoria | iv |
| Agradecimiento | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | vii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. METODOLOGÍA | 10 |
| III. RESULTADOS | 12 |
| IV. DISCUSIÓN | 26 |
| V. CONCLUSIONES | 29 |
| VI. RECOMENDACIONES | 31 |
| REFERENCIAS | |
| ANEXOS | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Liderazgo | 12 |
| Tabla 2 Calidad de Servicio | 12 |
| Tabla 3 Personal | 13 |
| Tabla 4 Relacional | 13 |
| Tabla 5 Impacto | 14 |
| Tabla 6 Resultados | 14 |
| Tabla 7 Elementos tangibles | 15 |
| Tabla 8 Confiabilidad | 15 |
| Tabla 9 Capacidad de respuesta | 16 |
| Tabla 10 Empatía | 16 |
| Tabla 11 Relación liderazgo-calidad de servicio | 17 |
| Tabla 12 Relación liderazgo-elementos tangibles | 18 |
| Tabla 13 Relación liderazgo-confiabilidad | 19 |
| Tabla 14 Relación liderazgo-capacidad de respuesta | 20 |
| Tabla 15 Relación liderazgo-empatía | 21 |
| Tabla 16 relación personal-calidad de servicio | 22 |
| Tabla 17 Relación relacional-calidad de servicio | 23 |
| Tabla 18 Relación impacto-calidad de servicio | 24 |
| Tabla 19 Relación resultados-calidad de servicio | 25 |

RESUMEN

El enfoque primordial de entidades publicas con una calidad de servicio basada en el liderazgo permiten Identificar el objetivo general del presente estudio en el grado de cor-relación entre Liderazgo y la variable Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024. La indagación siguió una orientación cuantitativa básica, con corte transversal y esquema descriptivo no experimental, se determino que cuenta con población infinita de usuarios abarcando luego de aplicar formula una muestra de 385 usuarios. De igual manera, como método de recopilación de datos se aplico la encuesta con un formulario de 20 ítems. El resultado de dicho cuestionario arrojó una confiabilidad de Cronbach de 0,880 para liderazgo y 0,896 para calidad de servicio. Asimismo indica que un 55% de los usuarios valoran al Liderazgo a escala media y a la calidad de servicio en un 47% de satisfacción media, de igual modo una similitud positivamente alta entre variables de $r=0,724$; La semejanza positiva entre variables y dimensiones se obtuvo de la siguiente manera: Liderazgo y Elementos Tangibles de $r=0,610$, Liderazgo y Confiabilidad de $r=0,602$, Liderazgo y Capacidad de respuesta de $r=0,632$, liderazgo y empatía de $r=0,661$, de igual manera menciona relación alta entre Personal y Calidad de Servicio de $r=0,619$, Relacional y Calidad de Servicio de $r=0,647$, Impacto y Calidad de Servicio de $r=0,676$ y Resultados y Calidad de Servicio de $r=0,612$. Concluyendo que cosubsiste una alta y significativa relación entre liderazgo y calidad de servicio.

Palabras Clave: Liderazgo, Calidad de Servicio y Satisfacción

ABSTRACT

The primary focus of public entities with a quality of service based on leadership allows to establish the general objective of the present study in the degree of correlation between Leadership and the variable Quality of Service in the Users of a Provincial Municipality, Cajamarca 2024. The inquiry followed a basic quantitative orientation, with a cross-section and non-experimental descriptive scheme, it was determined that it has an infinite population of users, covering a sample of 385 users after applying the formula. Likewise, as a data collection method, the survey was applied with a 20-item form. The result of said questionnaire showed a Cronbach reliability of 0,880 for leadership and 0,896 for quality of service. It also indicates that 55% of users value Leadership on a medium scale and quality of service at 47% of average satisfaction, likewise a positively high similarity between variables of $r = 0,724$; The positive similarity between variables and dimensions was obtained as follows: Leadership and Tangible Elements of $r = 0,610$, Leadership and Reliability of $r = 0,602$, Leadership and Responsiveness of $r = 0,632$, leadership and empathy of $r = 0,661$, likewise it mentions a high relationship between Personnel and Quality of Service of $r = 0,619$, Relational and Quality of Service of $r = 0,647$, Impact and Quality of Service of $r = 0,676$ and Results and Quality of Service of $r = 0,612$. Concluding that there coexists a high and significant relationship between leadership and quality of service.

Keywords: Leadership, Service Quality and Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La globalización, el avance tecnológico y sociocultural exigen cambios en la vida organizacional, como atender las necesidades de la sociedad de una manera óptima. En esa línea, el liderazgo es un elemento primordial para el logro de la efectividad administrativa, y consecuentemente para la mejora de la eficacia en todo tipo de organización. Las organizaciones, no están absueltas ni pueden omitir alinearse con tal contexto y por lo tanto deben ser flexibles y atender adecuadamente a los clientes, para compensar sus necesidades de una manera óptima, Y es precisa la enunciación de Zumalloa (2022), los resultados de una buena gestión dirigida a brindar un servicio de primera se encuentra fuera de la entidad a través de los ciudadanos.

Las instituciones Públicas Peruanas no son ajenas a esta problemática producto del entorno en que operan las empresas y deben desarrollar sus actividades pensando en atender de la mejor manera a la población de su jurisdicción, con quienes están comprometidos por la confianza depositada en las autoridades ediles en las elecciones. El liderazgo entendido como un paradigma que se desarrolla con la finalidad de que los procedimientos sean mas eficientes y eficaces teniendo en cuenta cualidades y destrezas que impulsan al logro de objetivos (Chinchay y Chavarry, 2021).

Actualmente la gestión del sector Publico, es así que el liderazgo se vuelve en un eje sustancial para alcanzar las metas en la organización, mejorando procesos y fortaleciendo el servicio al usuario (Díaz & Ysla, 2021). Lideres flexibles, con capacidad, objetivo y metas claras que promuevan el desarrollo desempeño laboral y que induzcan la solución de problemas (Boy et al, 2022).

El liderazgo autoritario en las organizaciones en general genera resultados negativos para las relaciones interpersonales afectando la eficacia, desempeño y el servicio a los clientes, en este caso a los beneficiarios de una entidad publica. El servicio de calidad es un mecanismo que se construye en base a las expectativas , conocimiento y las necesidades que se satisfacen del usuario (Espinoza, 2021). Los factores como una atención deficiente, infraestructura e instalaciones poco aptas, problemas para absolver dudas, falta de comprensión con el usuario, son los principales inconvenientes que dificultan la calidad de servicio en una dirección pública (Salazar, Murrieta & Alvarado, 2020).

Las municipalidades Provinciales, actualmente afrontan quejas y reclamos por parte de los pobladores, en cuanto al servicio institucional, debido a la irresponsabilidad, poca capacitación, empatía, liderazgo, identificación de los colaboradores y un clima organizacional negativos subsistente debido a una inadecuada comunicación con la colectividad, personal incompetente para la orientación, trámites burocráticos, falta de amabilidad y cortesía, impaciencia e irrespetuosidad en la solicitud a los beneficiarios internos y externos.

Es por todo lo anterior que la presente Investigación, pretende objetar a la situación ambigua: ¿Qué relación subsiste entre Liderazgo y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024?, Además problemas específicos que se detallan a continuación: (a)¿Qué relación subsiste entre Liderazgo y elementos Tangibles en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024?; (b)¿Qué relación subsiste entre Liderazgo y Confiabilidad en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024?; (c)¿Qué relación subsiste entre Liderazgo y capacidad de Respuesta en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024?; (d)¿Qué relación subsiste entre Liderazgo y Empatía en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024?; (e)¿Qué relación subsiste entre Personal y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024?; (f)¿Qué relación subsiste entre relacional y calidad de servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024?; (g)¿Qué relación subsiste entre impacto y calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024?; (h)¿Qué relación subsiste entre resultados y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024?.

En relación a la argumentación, el presente trabajo tiene como Justificación Teórica plantear e indagar sobre liderazgo y la cor-relación con la variable calidad de servicio que otorga una municipalidad provincial, reconociendo que dicha problemática impacta directamente en los servicios que brinda y en la ciudadanía, la Justificación Práctica tiene como fin fundar los principales elementos que influyen en el servicio de calidad que se otorga a los usuarios en las municipalidades; igual manera, se ha propuesto como justificación social que la investigación es significativa porque indaga distinguir la subsistencia entre las variables determinadas como estudio en una Municipalidad Provincial, pues el comportamiento de los colaboradores se refleja en la percepción que tienen los

usuarios hacia la institución, siendo preceptor de futuras investigaciones de la misma línea de investigación.

El objetivo principal se procura: Identificar la relación que subsiste entre Liderazgo y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024; Así mismo se tiene como objetivos específicos lo siguiente (a)Identificar la relación que subsiste entre Liderazgo y elementos Tangibles en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024; (b)Identificar la relación que subsiste entre Liderazgo y Confiabilidad en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024; (c)Identificar la relación que subsiste entre Liderazgo y capacidad de Respuesta en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024; (d)Identificar la relación que subsiste entre Liderazgo y la Empatía en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024; (e)Identificar la relación que subsiste entre personal y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024; (f)Identificar la relación que subsiste entre Relacional y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024; (g)Identificar la relación que subsiste entre Impacto y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024; (h)Identificar la relación que subsiste entre Resultados y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024.

En razón a los precedentes del estudio tenemos las investigaciones realizados a grado global, nacional y local, se detallan a continuación;

En el entorno de la investigación internacional Riveras(2021) desarrollo una indagación cuyo propósito principal fue la cor-relacion entre los estilos de liderazgo y la generación de la implicación con respecto a la cultura escolar, Utilizó un procedimiento de tipo mixto cuantitativo- cualitativa abarcando un estudio no práctico, de la cuál obtuvo resultados positivos en un 90% y confiabilidad mediante alfa de Cronbach de 0,837. En conclusión, Ahondar en el tema del liderazgo en las instituciones genera una muy importante atribución tanto en los docentes como en el director.

Así mismo según; Mamani & Mamani(2022) tuvo como propósito central establecer la subsistencia real entre agrado y calidad de servicio en los consumidores del Restaurant Pollería Norky's en el distrito de Ilo. La técnica usada en dicha investigación corresponde al cuantitativo básico, nivel cor-relacional y con diseño no vivido. El resultado de la investigación del uso de Rho de Spearman es

0.458. En deducción, subsiste relación entre la variable calidad de Servicio y Agrado de los consumidores.

Por otro lado Corrales(2022) tuvo como objetivo primordial fue identificar la relación directa entre servicio de calidad y satisfacción en los beneficiarios del producto o servicio en los beneficiarios externos. La metodología que utilizó son lineamientos de un enfoque cuantitativo mediante una investigación descriptiva relacional. El resultado de la prueba Friedman un valor significativo de 0,000 menor al p -valor = 0,05; En conclusión, indica que la percepción con respecto a la atención que reciben los usuarios es positiva.

A nivel Nacional se encontró las investigaciones de Eras (2021) tuvo como objetivo principal determinar el progreso del servicio de agentes de seguridad ciudadana a través de una contribución del esquema de una proposición de liderazgo transformacional en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi; utilizando una investigación de tipo transversal, pro-positivo y descriptiva con esquema no empírico de los cuales se obtuvo como resultado que el 48% de dichos agentes se encontraron de acuerdo en la necesidad de un soporte individualizado por parte de la autoridad administrativa y el 52% se encontró en acuerdo con la propuesta por lo que determino que la inmersión del apoyo personalizado de acuerdo con la propuesta de tipo de liderazgo transformacional, generando un aprendizaje proactivo y que identifique la mejoras del servicio brindado y genere confianza en los trabajadores de dicha entidad.

Por su parte Samajen(2023), tuvo como propósito central de su investigación Identificar la subsistencia entre la calidad de vida laboral y el liderazgo participativo en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Río Santiago, Condorcanqui- Amazonas, 2021. Utilizando un análisis descriptivo, cuantitativo, cor-relacional y diseño no experimental transversal. El resultado fue positiva con un $r=0.728$; En conclusión, el liderazgo al igual que el tratamiento de conflictos dio como resultado un nivel bueno.

En tanto Ramírez(2021) cuyo propósito principal de su estudio fue Identificar la cor-relación calidad de servicio y los tipos de liderazgo en las agencias del Banco de la Nación, Lima 2020. El estudio fue de tipo descriptivo- relacional con una perspectiva cuantitativa, diseño no experimental y corte transversal. El resultado revela que subsiste relación con RhO de Spearman de 0,721 entre variables Liderazgo y la Calidad de Servicio indicando relación entre las variables.

A nivel local se encontraron estudios como el de Taculi & Yosmin (2020) tuvieron como finalidad principal de su indagación fue Identificar la cor-relación entre Clima de Innovación y los estilos de liderazgo percibidos por los grupos directivos de las Instituciones Educativas de Cajamarca. Su estudio utilizó un tipo de investigación cuantitativa, básica, descriptiva con diseño no experimental y corte transversal. Los resultados y conclusión es una aceptación positiva entre la variable clima de innovación y estilos de liderazgo transformacional ($r=,775$), estilo transaccional ($r=,764$) y estilo correctivo($r=,749$); e indicando una relación opuesta con el liderazgo pasivo.

Tello(2020) tuvo como propósito Identificar la cor-relación entre Satisfacción laboral y la percepción del estilo de liderazgo en los colaboradores de hoteles 3 y 4 estrellas en la localidad de Cajamarca". El tipo de estudio fue aplicada relacional, teniendo como resultado 98.2% de forma negativa con respecto a la relación de las variables. En conclusión, subsiste una cor-relación inversa entre las variables.

Ordoñez (2022), tuvo como propósito primordial de estudio Identificar la cor-relación entre el tipo de liderazgo pedagógico directivo y la calidad de gestión escolar en la Institución Educativa N° 16478, San Ignacio, Cajamarca. Utilizó un método de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo cor-relacional Teniendo como resultado de Rho de Spearman de valor de $r= 0,823$ positivamente alto. En conclusión, subsiste relación de variables representativa entre el nivel de calidad de gestión y el nivel de liderazgo pedagógico.

Continuando con el diseño se detallan teóricamente las variables;

En relación al fundamento teórico de Liderazgo; Roza et. al (2019), indica que es un componente clave para la dirección y el desarrollo de las organizaciones, el cual permite que los miembros de las organizaciones se encuentren motivados y orientados a lograr las metas y objetivos organizacionales, así mismo, este se encarga de las diferentes áreas y grupos de personas a los cuales estimula y dirige para lograr un mejor desempeño y jugando así un papel transcendental en la toma de disposiciones.

El liderazgo se determina como las cualidades que apoyan al cumplimiento de objetivos a través de la influencia que este brinda; la personalidad y las capacidades desempeñan un rol importante determinando el tipo de liderazgo como el de servicio, el ético y el transformacional, afectando el grado de agrado y confianza de los trabajadores (Geraldo et al, 2020).

El liderazgo en el campo estatal se toma como un prototipo que es transpuesto del sector privado al nacional con el fin de lograr una productividad transparente, desarrollando así procesos más eficaces y eficientes en la actividad estatal (Chinchay y Chávarry, 2021).

Campos et al (2020), menciona diferentes estilos de liderazgo tales como: autoritario- Centraliza su rol como un estricto planificador y agente controlador y hace presión sobre sus trabajadores; Democrático- consulta con sus subordinados y desarrolla las actividades mediante la participación masiva; Laissez-faire- permite la autonomía en las actividades, promoviendo fijar sus propios fines y obtener sus propios medios para lograrlo; Burocrático- determina que se debe y no hacer, limitando la libertad de creatividad y/o desempeño; Carismático- es el que motiva, anima, impulsa e inspira a sus seguidores; Informal- son reconocidos como líderes pero no tienen autoridad bien definido; Formal- toma decisiones de forma autocrática; Orientado a las labores- dirige el trabajo por tareas; Orientado al individuo - muestra preocupación y se centra en las relaciones interpersonales; Situacional- demuestra flexibilidad y dirección de equipo; Transaccional- se enfoca en el logro de metas a base de recompensas; Transformacional- Inspira y estimula el logro de resultados a nivel personal y laboral.

Navarro (2016), señala que el liderazgo se divide en tres enfoques consolidados en; Rasgos Personales- indica que los líderes poseen características innatas que destacan en la manera de desempeñarse el cual hace que se desarrolle habilidades y logra hacer posible que las áreas de una entidad sean independientes y puedan poseer cualidades personales distintas de los puestos directivos. Enfoque de Conducta- manifiesta que la forma en que los líderes distribuye las tareas, tiempos, problemas y responsabilidades se basan en la conducta y las acciones que lleven a la eficiencia y eficaz desempeño al desarrollar sus actividades. Relaciones y Vínculos entre líder y quienes lo siguen- Se centra en las características del personal, el tipo de entidad y la naturaleza de la misma enfocándose en ofrecer herramientas de empoderamiento para desarrollar las necesidades del conjunto de personas y lograr propósitos y metas de la organización.

El liderazgo y sus dimensiones se pueden definir; según Flores (2021) a la Dimensión Personal, “Es la conexión con uno mismo, características que hacen sentir motivación y superación asimismo el crecer y la visión de donde se quiere llegar, siendo su propio líder”; Según Bravo (2019) la dimensión de Relacional, “Es

el vínculo con los demás de manera empática, reconociendo y construyendo relaciones interpersonales”; La Dimensión de Impacto, “Es la manera de influir, impactar y liderar un grupo o una organización conectando lo que se piensa, se siente y se hace para lograr el crecimiento a través de sus fortalezas y oportunidades de crecimiento lográndolo a través de sus propios recursos y de manera autónoma”; Según Flores (2021) la Dimensión de Resultados, “Son las herramientas , métodos y estrategias con las que se cuenta para la ejecución de propósitos de manera eficiente y eficaz para optimizar procesos”.

Con respecto a las bases científicas de Calidad de servicio;

Tello et al. (2022) se basa en la percepción del beneficiario sobre el servicio estimado, la combinación entre competitividad, calidad, innovación y excelencia son los principios de una buena calidad de servicio. La teoría señala que en entidades estatales se limita a déficits fiscales, así mismo se puede señalar que la base de la misma esta orientada a la satisfacción de necesidades y cumplir con expectativas planteadas por el usuario.

De acuerdo a Alfonso (2019) el servicio de calidad y el agrado del usuario como objetivo primordial, este se logra haciendo un trabajo bien hecho de manera que cumpla con las necesidades del usuario Así mismo se basa en los tipos de relación tales como: La expectativa- es el esfuerzo que conduce a un resultado; Atractivo- Relación de valoración personal de los objetivos; Creencia- Es el resultado deseado (Tello et al., 2022).

Alfonso (2019) señala elementos básicos de la calidad de servicio tales como: Atributos- Son objetivos y subjetivos para una buena atención; Servicio Esperado- Conocer las necesidades del cliente o usuario; Factor influencia- Factores que influyen y moldean la expectativa el servicio en relación con los clientes; Servicio Percibido- se obtiene del servicio brindado con base a los atributos; Calidad de Servicio Prestado- Diferencia entre lo brindado y lo percibido; Nivel de satisfacción- Diferencia entre lo que el usuario ha recibido y lo que espero recibir; Nuevas actitudes y comportamientos- Cambios y mejoras en los atributos con respecto a los servicios brindados.

Siguiendo con las bases teóricas de calidad de Servicio y sus principales tendencias de sondeo, Ubilla et al.(2019) menciona que el método más utilizado es el SERVQUAL, este modelo es un modo de valoración que se realiza a través del uso de la encuesta y basado en un cuestionario buscando la medición de un método

de ítems y dimensiones que enfocan la calidad de servicio y sus componentes, contiene elementos de medición los cuales se detallan a continuación: La primera tiene como objetivo medir las expectativas del usuario respecto al servicio prestado, la segunda mide al cliente y su percepción en base al servicio recibido y la tercera pretende cuantificar las evaluaciones del usuario. Así mismo Alfonso,(2019) menciona que se mide y se compara la especificado de acuerdo a sus características intangibles y tangibles, con el objetivo de evaluar los modelos más utilizados que se inclinan a la diferencia entre las perspectivas y el conocimiento; la imagen y al percepción y el desempeño y la percepción.

El servicio de calidad hacia el usuario es uno de los determinantes para el buen desempeño de una organización que presta servicio, por tanto, como proveedores de servicios se identifica a 4 dimensiones fundamentales los cuales se detallan a continuación; según Hernández et al.,(2019) Los Elementos Tangibles-son aquellos que comunican representaciones físicas del servicio que se utiliza para brindar un servicio por lo que los clientes usan para valorar la calidad, dentro de ellos se encuentran la apariencia de la infraestructura , aparatos, aspecto del trabajador, todos aquellos elementos físicos al momento de la prestación. Capacidad de respuesta – es la atención y rapidez de atender una solicitud, reclamo, preguntas e inconvenientes de los clientes, la responsabilidad con la que le da solución, asistencia, respuesta y atención a las necesidades del usuario, siendo este la clave para la obtención de una buena calidad de servicio; Confiabilidad- Incluir en su totalidad los factores que permitan brindar un servicio de manera correcta desde su inicio y permitan al cliente comprobar el conocimiento y capacidad de respuesta; haciendo referencia a que el trabajador tenga la destreza, conocimiento y capacidad de prestar una buena prestación, conexión personal, desarrollar las actividades relacionadas a su área, solventar preguntas y/o inquietudes de los usuarios, proporcionar atención, consideración, respeto, afabilidad en el trato y seguridad de lo que está brindando; empatía - es la manera por la cual de brinda un servicio, requiere desarrollar responsabilidad con el cliente comprendiendo la características y demandas específicas, trato al usuario como individuo y colocarse en el lugar del mismo, anticipándose a las necesidades de sus clientes, creando empatía, interacción y mejorando los procesos para garantizar estabilidad y calidad de servicio.

La hipótesis global de investigación es: Subsiste relación significativa entre

Liderazgo y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024; Se planteo como hipótesis específicas las que se detallan a continuación; [HE1] Subsiste relación significativa entre Liderazgo y elementos Tangibles en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024; [HE2] Subsiste relación significativa entre Liderazgo y Confiabilidad en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024; [HE3] Subsiste relación significativa entre Liderazgo y capacidad de Respuesta en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024; [HE4] Subsiste relación significativa entre Liderazgo y Empatía en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024; [HE5] Subsiste relación significativa entre personal y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024; [HE6] Subsiste relación significativa entre Relacional y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024; [HE7] Subsiste relación significativa entre Impacto y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024; [HE8] Subsiste relación significativa entre Resultados y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024.

II. METODOLOGÍA

Se empleo un estudio de tipo básico, basado en los productos que permitieron desarrollar el conocimiento respecto al liderazgo y calidad de servicio en los usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024. Teniendo como tipo de investigación básica esta orientada a lograr un conocimiento desconocido de modo metódico, con el único fin de extender el conocimiento de una realidad detalla (Hernández y Mendoza, 2020).

El enfoque es cuantitativo, recolectando y tomar una muestra extraída de una población universal, sirve para el test de datos que responden cuestionarios para probar hipótesis, y emplea el cálculo para Identificar los modelos de conducta de una muestra separada de una población universal (Hernández y Mendoza, 2020).

Utilizando un diseño no experimental de corte transversal se desarrollo la indagación, debido a que no han sido manipulado la información procesada y transversal porque se llevó cabo en un momento dado de tiempo, con alcance Descriptivo, porque tiene como finalidad la descripción sistemática de hechos y características de una población, para demostrar una verdad, ratifica un enunciado u otro propósito. (Hernández y Mendoza, 2020), será cor-relacional porque se indaga Identificar la relación subsistente entre liderazgo y calidad de servicio.

“Con particularidades comunes o similares entre si, la población es un cúmulo finito o infinito” (Arias 2012), la población está constituida por una población infinita de beneficiarios que necesitan de los diversos servicios de una Municipalidad Provincial.

“La muestra se considera una división mostrada como representativa de la población” (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2020). La muestra de análisis es de 385 usuarios de una Municipalidad Provincial, considerando un punto de confianza del 95% y un limite de error del 5%.

“El muestreo es una técnica para estudiar la muestra” (Arias, 2021), se utilizó un patrón de muestreo probabilista aleatorio simple.

El método de recolección de datos según Arias (2021) “Son formas diversas de obtener información” (p.25). La que se usara en la investigación es la encuesta “Es una herramienta que se desarrolla mediante un instrumento denominado cuestionario el cual proporcionara información sobre conocimientos y percepciones” (Arias,2021).

Como instrumento para acopio de información se empleo el cuestionario, que según Arias (2021) “En trabajos de estudio científico se utiliza usualmente el implemento de recolección de datos” (p. 82), para la validación de dicho instrumentó se dará a través de juicio de expertos. Mediante la cual se obtendrá los datos importantes para poder realizar la recolección de información.

La fiabilidad del cuestionario se midió a través del coeficiente de Cronbach para analizar la magnitud en que los ítemes del instrumento están relacionados.

El método para analizar datos se dio a través del test descriptivo e inferencial que se utiliza para comprobar la relación de las variables a partir de la muestra.

Los aspectos éticos de la investigación están basado en los siguientes criterios: Honestidad Intelectual, que garantiza la veracidad y honradez; Objetividad e imparcialidad, que rigen con rectitud la presente indagación; Transparencia, que actúa de manera imparcial y confiable; Respeto, mostrando integridad y Responsabilidad, asumiendo todas las acciones de la investigación (UCV, 2024)

III. RESULTADOS

1. Análisis descriptivo

Por variables:

Tabla 1

Porcentaje de usuarios que calificaron el liderazgo

| | | Frecuencia | Porcentaje válido |
|--------|---------|------------|-------------------|
| Válido | Malo | 55 | 14.3 |
| | Regular | 212 | 55.1 |
| | Bueno | 118 | 30.6 |
| | Total | 385 | 100.0 |

Tabla 1 : Los datos obtenidos de la encuesta nos muestran que el porcentaje de usuarios que consideran regular el liderazgo es de 55.1%, el 30.6% lo identificaron como bueno y el 14.3% lo calificaron como malo.

Tabla 2

Porcentaje de usuarios que calificaron la calidad de servicio

| | | Frecuencia | Porcentaje válido |
|--------|---------|------------|-------------------|
| Válido | Malo | 56 | 14.5 |
| | Regular | 180 | 46.8 |
| | Bueno | 149 | 38.7 |
| | Total | 385 | 100.0 |

Tabla 2: La calidad de servicio recibida en sus diferentes aspectos basados en la perspectiva del usuario nos muestran que el 46.8% de usuarios lo calificaron como regular, el 38.7% como bueno y el 14.5% como malo.

Por dimensiones:

Tabla 3

Porcentaje de usuarios que calificaron el personal

| | | Frecuencia | Porcentaje válido |
|--------|----------------|------------|-------------------|
| Válido | Poco eficiente | 50 | 13.0 |
| | Eficiente | 237 | 61.6 |
| | Muy eficiente | 98 | 25.5 |
| | Total | 385 | 100.0 |

Tabla 3: El 61.6% de usuarios señalaron como eficiente al personal, el 25.5% como muy eficiente y el 13% como poco eficiente.

Tabla 4

Porcentaje de usuarios que calificaron la relacional

| | | Frecuencia | Porcentaje válido |
|--------|---------|------------|-------------------|
| Válido | Mala | 24 | 6.2 |
| | Regular | 260 | 67.5 |
| | Buena | 101 | 26.2 |
| | Total | 385 | 100.0 |

Tabla 6: La relacional basada en la perspectiva de los usuarios nos indica que el 67.5% lo identificaban como regular, el 26.2% buena y un bajo 6.2% como mala.

Tabla 5

Porcentaje de usuarios que calificaron el impacto

| | | Frecuencia | Porcentaje válido |
|--------|------------|------------|-------------------|
| Válido | Negativo | 41 | 10.6 |
| | Intermedio | 259 | 67.3 |
| | Positivo | 85 | 22.1 |
| | Total | 385 | 100.0 |

Tabla 5: Los encuestados indicaron el impacto de la atención en un 67.3% de manera intermedia, 22.1% positivamente y 10.6 negativamente.

Tabla 6

Porcentaje de usuarios que calificaron los resultados

| | | Frecuencia | Porcentaje válido |
|--------|---------|------------|-------------------|
| Válido | Malo | 37 | 9.6 |
| | Regular | 250 | 64.9 |
| | Bueno | 98 | 25.5 |
| | Total | 385 | 100.0 |

Tabla 6: Los encuestados indicaron que los resultados son regulares en un 64.9%, bueno en 25.5% y malo en un 9.6%.

Tabla 7

Porcentaje de usuarios que calificaron los elementos tangibles

| | | Frecuencia | Porcentaje válido |
|--------|------------------|------------|-------------------|
| Válido | Inadecuado | 44 | 11.4 |
| | Poco Adecuado | 212 | 55.1 |
| | Adecuado | 129 | 33.5 |
| | Total | 385 | 100.0 |

Tabla 7: Los usuarios calificaron a los elementos tangibles en 55.1% como poco adecuados, adecuados en 33.5% y inadecuados en un 11.4%.

Tabla 8

Porcentaje de usuarios que calificaron la confiabilidad

| | | Frecuencia | Porcentaje válido |
|--------|----------------|------------|-------------------|
| Válido | Poco confiable | 6 | 1.6 |
| | confiable | 279 | 72.5 |
| | Muy confiable | 100 | 26.0 |
| | Total | 385 | 100.0 |

Tabla 8: Según la encuesta aplicada el porcentaje de usuarios indicaron a la confiabilidad como confiable en un 72.5%, muy confiable en un 26% y poco confiable en un 1.6%.

Tabla 9

Porcentaje de usuarios que calificaron la capacidad de respuesta

| | | Frecuencia | Porcentaje válido |
|--------|---------|------------|-------------------|
| Válido | Mala | 31 | 8.1 |
| | Regular | 243 | 63.1 |
| | Buena | 111 | 28.8 |
| | Total | 385 | 100.0 |

Tabla 9: Según los datos obtenidos a raíz de la encuesta nos muestran que los usuarios consideraron que la capacidad de respuesta por parte del personal fue 63.1 regular, 28.8% buena y un 8.1% lo considero mala.

Tabla 10

Porcentaje de usuarios que calificaron la empatía

| | | Frecuencia | Porcentaje válido |
|--------|-------|------------|-------------------|
| Válido | Baja | 44 | 11.4 |
| | Media | 235 | 61.0 |
| | Alta | 106 | 27.5 |
| | Total | 385 | 100.0 |

Tabla 10: La encuesta nos muestra que el 61% de usuarios consideraron que el nivel de empatía de los colaboradores es mediano, el 27.5% lo consideran alto y solo 11.4% lo consideraron bajo.

2. Análisis Inferencial

Hipótesis General

Ha: Subsiste relación significativa entre Liderazgo y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024

H0: No subsiste relación significativa entre Liderazgo y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024

Tabla 11

Relación liderazgo-calidad de servicio

| | | | Liderazgo | Calidad de Servicio |
|---------------------|---------------------|-----------------------------|-----------|---------------------|
| Rho de Spearman | Liderazgo | Coefficiente de correlación | 1.000 | .724** |
| | | Sig. (bilateral) | . | <.001 |
| | | N | 385 | 385 |
| Calidad de Servicio | Calidad de Servicio | Coefficiente de correlación | .724** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | <.001 | . |
| | | N | 385 | 385 |

Toma de decisión:

Como el p valor = 0.001 aceptando la hipótesis alterna y se desestima la hipótesis nula.

Hipótesis Especifica 1

Ha: Subsiste relación significativa entre Liderazgo y Elementos Tangibles en los usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024

H0: No subsiste relación significativa entre Liderazgo y Elementos Tangibles en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024.

Tabla 12

Relación liderazgo-elementos tangibles

| | | | Liderazgo | Elementos tangibles |
|---------------------|---------------------|----------------------------|-----------|---------------------|
| Rho de Spearman | Liderazgo | Coeficiente de correlación | 1.000 | .610** |
| | | Sig. (bilateral) | . | <.001 |
| | | N | 385 | 385 |
| Elementos tangibles | Elementos tangibles | Coeficiente de correlación | .610** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | <.001 | . |
| | | N | 385 | 385 |

Toma de decisión:

Como el p valor ≤ 0.001 se admite la hipótesis alterna y se desestima la hipótesis nula.

Hipótesis Especifica 2

Ha: Subiste relación significativa entre Liderazgo y confiabilidad en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024

H0: No subiste relación significativa entre Liderazgo y confiabilidad en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024

Tabla 13

Relación liderazgo-confiabilidad

| | | | Liderazgo | Confianza |
|-----------------|-----------|-----------------------------|-----------|-----------|
| Rho de Spearman | Liderazgo | Coefficiente de correlación | 1.000 | .602** |
| | | Sig. (bilateral) | . | <.001 |
| | | N | 385 | 385 |
| | Confianza | Coefficiente de correlación | .602** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | <.001 | . |
| | | N | 385 | 385 |

Toma de decisión:

Como el p valor ≤ 0.001 se admite la hipótesis alterna y se desestima la hipótesis nula.

Hipótesis Especifica 3

Ha: Subiste relación significativa entre Liderazgo y Capacidad de Respuesta en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024

H0: No subiste relación significativa entre Liderazgo y Capacidad de Respuesta en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024

Tabla 14

Relación liderazgo-capacidad de respuesta

| | | | Liderazgo | Capacidad de respuesta |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|-----------|------------------------|
| Rho de Spearman | Liderazgo | Coefficiente de correlación | 1.000 | .632** |
| | | Sig. (bilateral) | . | <.001 |
| | | N | 385 | 385 |
| | Capacidad de respuesta | Coefficiente de correlación | .632** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | <.001 | . |
| | | N | 385 | 385 |

Toma de decisión:

Como el p valor = 0.001 se admite la hipótesis alterna y se desestima la hipótesis nula.

Hipótesis Especifica 4

Ha: Subsiste relación significativa entre Liderazgo y Empatía en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024

H0: No subsiste relación significativa entre Liderazgo y Empatía en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024

Tabla 15

Relación liderazgo- empatía

| | | | Liderazgo | Empatía |
|-----------------|-----------|----------------------------|-----------|---------|
| Rho de Spearman | Liderazgo | Coeficiente de correlación | 1.000 | .661** |
| | | Sig. (bilateral) | . | <.001 |
| | | N | 385 | 385 |
| | Empatía | Coeficiente de correlación | .661** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | <.001 | . |
| | | N | 385 | 385 |

Toma de decisión:

Como el p valor = 0.001 se admite la hipótesis alterna y se desestima la hipótesis nula.

Hipótesis Especifica 5

Ha: Subiste relación significativa entre Personal y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024

H0: No subiste relación significativa entre Personal y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024

Tabla 16

Relación personal-calidad de servicio

| | | | Personal | Calidad de Servicio |
|-----------------|---------------------|----------------------------|----------|---------------------|
| Rho de Spearman | Personal | Coeficiente de correlación | 1.000 | .619** |
| | | Sig. (bilateral) | . | <.001 |
| | | N | 385 | 385 |
| | Calidad de Servicio | Coeficiente de correlación | .619** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | <.001 | . |
| | | N | 385 | 385 |

Toma de decisión:

Como el p valor = 0.001 se admite la hipótesis alterna y se desestima la hipótesis nula.

Hipótesis Especifica 6

Ha: Subiste relación significativa entre relacional y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024

H0: No subiste relación significativa entre relacional y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024

Tabla 17

Relación relacional-calidad de servicio

| | | | Relacional | Calidad de Servicio |
|-----------------|---------------------|----------------------------|------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Relacional | Coeficiente de correlación | 1.000 | .647** |
| | | Sig. (bilateral) | . | <.001 |
| | | N | 385 | 385 |
| | Calidad de Servicio | Coeficiente de correlación | .647** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | <.001 | . |
| | | N | 385 | 385 |

Toma de decisión:

Como el p valor = 0.001 se admite la hipótesis alterna y se desestima la hipótesis nula.

Hipótesis Especifica 7

Ha: Subiste relación significativa entre impacto y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024

H0: No subiste relación significativa entre impacto y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024

Tabla 18

Relación impacto-calidad de servicio

| | | | Impacto | Calidad de Servicio |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|---------|---------------------|
| Rho de Spearman | Impacto | Coefficiente de correlación | 1.000 | .676** |
| | | Sig. (bilateral) | . | <.001 |
| | | N | 385 | 385 |
| | Calidad de Servicio | Coefficiente de correlación | .676** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | <.001 | . |
| | | N | 385 | 385 |

Toma de decisión:

Como el p valor = 0.001 se admite la hipótesis alterna y se desestima la hipótesis nula.

Hipótesis Especifica 8

Ha: Subiste relación significativa entre resultados y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024.

H0: No subiste relación significativa entre resultados y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024

Tabla 19

Relación resultados-calidad de servicio

| | | | Resultados | Calidad de Servicio |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Resultados | Coefficiente de correlación | 1.000 | .612** |
| | | Sig. (bilateral) | . | <.001 |
| | | N | 385 | 385 |
| | Calidad de Servicio | Coefficiente de correlación | .612** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | <.001 | . |
| | | N | 385 | 385 |

Toma de decisión:

Como el p valor = 0.001 se admite la hipótesis alterna y se desestima la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

El estudio se sustenta en los productos obtenidos comparados con los antecedentes de la misma, basándose en las teorías planteadas.

Teniendo como fin general subsiste la relación entre liderazgo y calidad de servicio nos muestran que los usuarios califican al liderazgo con un 55% señalándolo de nivel regular y calidad de servicio con porcentaje de 47% considerándolo con un nivel medio; A partir de los resultados obtenido de $r= 0,724$ y $p=0,001$ la cual nos indica que hay una alta relación significativa, se admite la hipótesis alterna la cual señala que subsiste cor-relación entre las variables; asimismo los resultados mantienen similitud con la investigación de (Ramírez, 2021), la cual muestra un resultado de $r= 0,721$ que señala que subsiste cor-relación entre los tipos de Liderazgo y Calidad de Servicio; Por lo tanto se indica que el elemento clave para una buena calidad de servicio es que el líder estimule y motive a cumplir las metas y objetivos a sus colaboradores (Rozo et. Al, 2019).

Como Primera finalidad específica es disponer la relación entre liderazgo y elementos tangibles, los datos obtenidos indican una relación positivamente alta de $p=0,001$ y $r= 0,610$ determinando la relación entre variable y dimensión. Por otro lado, de manera similar se tiene la investigación de (Riveras, 2021) con un $r=0,837$, el cual señala que la relación entre el análisis de la influencia del Liderazgo e innovación es altamente positiva. Además, las representaciones físicas acompañados de un buen liderazgo generan una atención de calidad, tanto en la apariencia de los equipos como del trabajador (Hernández et. Al, 2019).

La segunda finalidad específica es identificar la relación entre el Liderazgo y confiabilidad, los resultados obtenidos señalan una relación significativamente alta de $r= 0,602$ y $p=0,001$, determinan la relación entre Liderazgo y confiabilidad. De manera similar de (Eras, 2021) en su investigación señala que subsiste un alto nivel de relación entre el liderazgo y confianza en los colaboradores con un $r=0,994$. Adicional a esto la capacidad, la habilidad, conocimiento, contacto personal y la confianza hacen que muestre seguridad y el colaborador sea clave en el servicio que brinda (Hernández et. Al, 2019).

La tercera finalidad específica señala identificar la relación entre Liderazgo y Capacidad de Respuesta, se muestran resultados una relación significativa de $r=0,632$ y $p=0,001$, mostrando un alto nivel de relación entre Liderazgo y Capacidad de Respuesta; (Corrales, 2022) en su indagación indica que hay una significativa relación alta entre calidad de servicio y satisfacción del usuario con un $p=0,000$ y $r=0,689$. Si se cuenta con una buena atención, rápida y responsable son la clave para una atención de Calidad (Hernández et. al 2019).

La cuarta finalidad específica indica identificar la relación entre liderazgo y empatía, los usuarios califican la relación altamente positiva con $r=0,661$ y $p=0,001$, que muestran que el liderazgo influye en la empatía. De manera similar (Samajuen , 2023) muestra resultados positivamente alto con un $r=0,728$, relacionando las variables de calidad de vida y Liderazgo, Asimismo la interacción, el trato amable, anticiparse a las necesidades al cliente garantizan estabilidad y la calidad de servicio (Hernández et. al 2019).

La quinta finalidad específica nos indica identificar la relación entre Personal y Calidad de Servicio, a partir de los resultado que indican que $r=0,619$ y $p=0,001$ se indica que la relación entre personal influye de manera positivamente alta en la calidad de servicio, así mismo (Callalla y Mamani, 2022) muestran una leve similitud de relación de $r=0,458$ haciendo referencia a que la satisfacción tiene cierto grado de influencia en la calidad de servicio, por tanto un buen líder es aquel que logra el desarrollo de habilidades en el personal siendo primordial para la buena calidad del servicio que se otorga (Navarro, 2016).

La sexta finalidad específica es identificar la relación entre relacional y calidad de servicio, los resultados que se obtienen son $r= 0,647$ y $p=0,001$, mostrando una relación positivamente alta entre la relacional y la calidad de servicio con un porcentaje 64.7%. Por el contrario (Tello, 2020) muestra de manera negativo por lo tanto la relación negativamente alta entre Estilos de Liderazgo y Satisfacción laboral con 98.2%. Por tanto un buen líder hace que sus colaboradores desarrollen habilidades y buenas relaciones interpersonales que muestran y brindan una buena calidad de servicio (Navarro, 2016).

Como séptima finalidad específica indica identificar la relación entre Impacto y Calidad de Servicio”, se muestra resultados de $r=0,676$ y $p=0,001$ que señalan que el Impacto influye de manera positivamente alta en calidad de Servicio, De igual manera (Taculi y Yosmin, 2020) tienen como resultado $r=0,775$, $r=0,764$ y $r= 0,749$ de los diferentes tipos de liderazgo con relación positivamente alta con el clima de Innovación , cabe recalcar que el impacto, la influencia y liderar un grupo a través de sus propios recursos y de manera autónoma hacen crecer las fortalezas y oportunidades de crecimiento organizacional (Bravo, 2019)

La octava finalidad específica es identificar la relación que subsiste entre resultados y calidad de servicio, con datos que arrojan $r=0,612$ y $p=0,001$ muestran una relación positivamente alta entre resultados y la calidad de servicio, Por su parte (Ordoñez, 2022) muestra un resultado de $r=0,823$ señalando un resultado muy alto con respecto a la relación entre la calidad de gestión y Liderazgo. Sin embargo, herramientas, métodos y estrategias desarrollan un logro de objetivos de forma eficiente y eficaz optimizando procesos para un mejor resultado (Flores, 2021)

V. CONCLUSIONES

Primero, se identificó la relación entre liderazgo y calidad de servicio positivamente alta con $r=0,724$ y $p=0,001$, así mismo los usuarios indicaron en un 55% que el Liderazgo es regular y un 31% que es buena y solo un 14 % que era mala así mismo un 47% indico que la calidad de servicio de nivel regular en un 39% indicaron un nivel bueno y un 14% que era malo, lo que indica que un nivel de Liderazgo alto genera un mejor nivel de calidad de servicio en los usuarios.

Segundo, se identificó relación entre liderazgo y elementos tangibles positivamente alta con $r=0,610$ y $p=0,001$, así mismo un 55% indico que los elementos tangibles son adecuados en un 34% indicaron que son muy adecuados y un 11% que son poco adecuados, lo que indica que se cuenta con elementos tangibles adecuados para la atención del usuario.

Tercero, se identificó la relación entre liderazgo y confiabilidad positivamente alta con $r=0,602$ y $p=0,001$, así mismo los usuarios indicaron que la confiabilidad es confiable con un 72%, muy confiable con 26% y poco confiable en un 2%, lo que indica que subsiste una confiabilidad en nivel medio con respecto al liderazgo.

Cuarto, se identificó la relación entre liderazgo y capacidad de respuesta positivamente alta con $r=0,632$ y $p=0,001$, de igual manera se obtuvo como resultado de haber encuestado un 63% regular de capacidad de respuesta, 29% de nivel buena y solo un 8% mala lo cual indica que la capacidad de respuesta se encuentra regularmente en base al liderazgo.

Quinto, se identificó la relación entre liderazgo y empatía positivamente alta con un resultado de $r= 0,661$ y $p=0,001$, de igual manera los encuestado respondieron en un 61% de un nivel media, 28% de un nivel alta y 11% de nivel bajo con respecto a la empatía, lo cual indica que la empatía está relacionada con el liderazgo, lo cual es primordial para el logro de resultados.

Sexto, se identificó la relación entre personal y calidad de servicio positivamente alta con un resultado obtenido de $r=0,619$, $p=0,001$, de igual manera los encuestado

respondieron con 62% que el personal es eficiente, 26% que es muy eficiente y 13% que es poco eficiente, lo cual nos indica que el personal trabaja eficientemente en relación a la calidad de servicio.

Séptimo, se identificó la relación entre relacional y calidad de servicio positivamente alto con un resultado de $r=0,647$ y $p=0,001$, así mismo los encuestados indicaron que la relacional es de un 68% regular, 26% bueno y 6% malo, haciendo referencia que la relación que subsiste dentro de la entidad es relativamente regular con respecto a la calidad de servicio brindado.

Octavo, se identificó la relación entre impacto y calidad de servicio positivamente alto con $r=0,676$ y $p=0,001$, de igual forma los usuarios indicaron que el Impacto es Intermedio en un 67%, 22% señalo que es positivo y 11% que es negativo, por lo cual se concluye que el nivel de impacto es regular con referencia a la calidad de servicio que se brinda.

Noveno, se identificó la relación positivamente alta entre resultado y calidad de servicio de $r=0,612$ y $p=0,001$, los usuarios señalaron con respecto a la dimensión de resultado en un 65% que es regular, 25% que es bueno y 10% que es malo, por lo cual se concluye que los resultados aún están en un nivel medio con respecto a la calidad de servicio.

VI. RECOMENDACIONES

Primero, Se recomienda mejorar habilidades, aptitudes y el desarrollo de capacidades para mejorar resultados en base al impacto, la empatía y la inteligencia cultural transmitida de manera eficaz de líder hacia los colaboradores (Hall, 2023); generando una mayor satisfacción y mejorar del ambiente laboral que conlleven al logro de objetivos y metas organizacionales.

Segundo, Se sugiere capacitaciones al personal basado en el desarrollo a través de procedimientos, técnicas y actividades organizacionales (Morles, 2021), que conduzcan a una atención eficiente, empática, confiable y que satisfaga a los usuarios.

Tercero, Se recomienda tener mejores instalaciones, equipos y apariencia de personal que sean adecuados y lo suficientemente aptos , los cuales ayudaran en tres puntos claves para la atención al cliente que son: la practicidad, agilidad y eficacia del servicio (Vasquez et al., 2022)

Cuarto, Se recomienda a futuras investigaciones utilizar el modelo SERVQUAL para la evaluación de entidades en las diferentes áreas, que ayuden a la mejora de la gestión (Romero y Marrufo, 2022)

REFERENCIAS

- Alfonso, Y. (2019). Calidad del servicio, elementos, dimensiones y modelos de evaluación. *Gestiopolis*. [internet], 5.
- Arias, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL*, 1, 66-78.
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme. Caraca-República Bolivariana de Venezuela.
- Boy Barreto, A. M., Espinoza Valenzuela, A. B., Olmos Saldívar, D., & Carlos Ramos, J. A. (2022). Percepción del liderazgo en organizaciones públicas en Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1462-1473.
- Bravo, B. (2019). Las 5 dimensiones del Liderazgo. *Revista Libre de Apunte Noticias*.
- Campos, L. A. G., Sánchez, A. R. M., & Pérez, E. R. (2020). Importancia de los estilos de liderazgo: un abordaje de revisión teórica. *Apuntes Universitarios*, 10(4), 156-174.
- Chinchay, W., y Chávarry Ysla, P. (2021). Liderazgo en el sector público. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(Número Especial 5), 650-662.
- Corrales, N. V. (2022). Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública).
- Díaz, W. C., & Ysla, P. D. R. C. (2021). Liderazgo en el sector público. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(5), 650-662.
- Eras, C. A. (2021). Propuesta de liderazgo transformacional para mejorar el servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi–2021.
- Espinoza, J. R. I. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437.
- Flores, E. (2021). Las cuatro dimensiones del Liderazgo Gerencial. *Liderazgo y Empresas*.
- Geraldo Campos, L. A., Soria Quijaite, J. J., & Tito Huamaní, P. L. (2020). Modelo SEM basado en valores organizacionales y capital intelectual: un estudio

- realizado en entidades del sistema financiero peruano. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(19), 5-28.
- Hall, A. C. (2023). Comunicación intercultural y sensibilidad empática en el liderazgo empresarial. *CIRCULO de Linguistica Aplicada a La Comunicacion*.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.
- Mamani, J. M., & Mamani Machaca, Y. S. (2022). Relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los consumidores del restaurant pollería Norky' s en el distrito de Ilo 2021.
- Morles, J. (2021). Procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad del servicio.
- Navarro-Corona, C. (2016). Consideraciones teóricas sobre el concepto de liderazgo y su aplicación en la investigación educativa. *Revista educación*, 53-66.
- Ordoñez, E. Z. (2022). Liderazgo pedagógico directivo y calidad de la gestión escolar en la Institución Educativa 16478, San Ignacio, Cajamarca.
- Ramírez, L. D. C. (2021). Tipos de liderazgo y calidad de servicio en las Agencias de Lima del Banco de la Nación, 2020.
- Riveras, J. C. (2021). La influencia del liderazgo del director en la construcción de una cultura organizativa orientada a la innovación de las escuelas.
- Romero, L. A. A., & Marrufo, C. A. L. (2022). Estado del arte de los estudios del modelo SERVQUAL en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6364-6382.
- Rozo-Sánchez, A., Flórez-Garay, A., & Gutiérrez-Suárez, C. (2019). Liderazgo organizacional como elemento clave para la dirección estratégica. *AiBi Revista de investigación, administración e ingeniería*, 7(2), 62-67.
- Salazar, R. N. C., Murrieta, M. C., & Alvarado, G. D. P. P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913.
- Samajen, I. (2023). Liderazgo participativo y calidad de vida laboral en la municipalidad Río Santiago, Condorcanqui-Amazonas, 2021.
- Taculi, P., & Yosmin, S. (2020). Estilos de liderazgo y clima de innovación percibido por los equipos directivos de instituciones educativas de

Cajamarca.

- Tello Figueroa, J. C. (2020). Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en colaboradores del sector hotelero de la ciudad de Cajamarca.
- Tello, P. K. H., García, J. L., & Valencia, H. J. O. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, 6(4), 48-75.
- Ubilla, M. A. B., Barreno, E. R. Z., Freire, F. O., & Sánchez, M. T. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15.
- Universidad Cesar Vallejo. (2024). Código de Ética en Investigación.
- Vázquez, C. H. B., Martínez, J. J. G., & Heredia, N. V. M. (2022). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 11(30), 1-11.
- Zamalloa, R. A. B. (2023). El liderazgo en el sector público, la variable crítica para reformar la administración pública. *Vox Juris*, 41(1), 153-161.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización:

| Liderazgo y calidad de servicio en los usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024 | | | | | |
|---|--|--|------------------------|---|--------------------|
| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
| Liderazgo | “Relación de influencia que ocurre entre los líderes y sus seguidores, mediante la cual las dos partes pretenden llegar a cambios y datos reales que reflejen los propósitos que comparten” (Daft, 2006). | El liderazgo es el mecanismo ejercido por una persona influyente en los demás para que realicen actividades por convicción | Personal | <ul style="list-style-type: none"> • Influencia • Motivación • Empatía | Likert/ordinal |
| | | | Relacional | <ul style="list-style-type: none"> • Efectividad • Calidad • Amabilidad | |
| | | | Impacto | <ul style="list-style-type: none"> • Estímulo • Reconocimiento Laboral | |
| | | | Resultados | <ul style="list-style-type: none"> • Impacto • Satisfacción | |
| Calidad de Servicio | “La diferencia que subsiste entre las expectativas y las percepciones en función a factores como la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía son las bases para una calidad de servicio” (Berry et al, 1993). | La calidad de servicio son las cualidades o característica de excelencia en hacer las cosas siempre. | Elementos tangibles | <ul style="list-style-type: none"> • Equipos modernos • Condiciones de instalación • Apariencia del Personal | 3. Ocasionalmente |
| | | | Confiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Interés en solucionar Problemas | 2. Casi nunca |
| | | | Capacidad de Respuesta | <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Compromiso • Calidad | 1. Nunca |
| | | | Empatía | <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad • Comprensión | |

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Título: "El Liderazgo y la Calidad de Servicio en una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024"

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Metodología |
|--|---|---|---|---|
| <p>Problema general</p> <p>¿Qué relación subsiste entre el Liderazgo y la calidad de servicio en los usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024?</p> <p>Problema Específicos</p> <p>¿Qué relación subsiste entre el Liderazgo y los elementos tangibles en los usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024?</p> <p>¿Qué relación subsiste entre el Liderazgo y la confiabilidad en los usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024?</p> <p>¿Qué relación subsiste entre el Liderazgo y la capacidad de respuesta en los usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024?</p> <p>¿Qué relación subsiste entre el Liderazgo y la empatía en los usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Identificar la relación que subsiste entre el Liderazgo y la calidad de servicio en los usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar la relación que subsiste entre el Liderazgo y los elementos tangibles en los usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024</p> <p>Identificar la relación que subsiste entre el Liderazgo y la confiabilidad en los usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024</p> <p>Identificar la relación que subsiste entre el Liderazgo y la capacidad de respuesta en los usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024</p> <p>Identificar la relación que subsiste entre el Liderazgo y la empatía en los usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024</p> <p>Identificar la relación que</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>Ha: Subsiste relación significativa entre Liderazgo y la Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024.</p> <p>(Ho) No subsiste relación significativa entre Liderazgo y la Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024.</p> <p>Hipótesis Especificas</p> <p>(HE1) Subsiste relación significativa entre Liderazgo y los elementos Tangibles en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024.</p> <p>[HE0] No subsiste relación significativa entre Liderazgo y los elementos Tangibles en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024</p> <p>[HE2] Subsiste relación significativa entre Liderazgo y la Confiabilidad en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024</p> <p>[HE0] No subsiste relación significativa entre Liderazgo y la Confiabilidad en los Usuarios de una Municipalidad</p> | <p>Variable 1</p> <p>X: Liderazgo</p> <p>Variable 2</p> <p>Y: Calidad de Servicio</p> | <p>Tipo de investigación.</p> <p>Tipo básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal.</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>Descriptivo</p> <p>Población y muestra</p> <p>Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024.</p> <p>La muestra es de 385 Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024.</p> <p>Se considera un muestreo no probabilístico intencional.</p> <p>Técnicas De Investigación</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p> |

| | | | |
|--|---|---|--|
| <p>Cajamarca 2024?</p> <p>¿Qué relación subsiste entre el Personal y la calidad de servicio en los usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024?</p> <p>¿Qué relación subsiste entre la relacional y la calidad de servicio en los usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024?</p> <p>¿Qué relación subsiste entre el Impacto y la calidad de servicio en los usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024?</p> <p>¿Qué relación subsiste entre los resultados y la calidad de servicio en los usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024?</p> | <p>subsiste entre el Personal y la calidad de servicio en los usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024</p> <p>Identificar la relación que subsiste entre la relacional y la calidad de servicio en los usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024</p> <p>Identificar la relación que subsiste entre el impacto y la calidad de servicio en los usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024</p> <p>Identificar la relación que subsiste entre los resultados y la calidad de servicio en los usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024</p> | <p>Provincial, Cajamarca 2024</p> <p>[HE3] Subsiste relación significativa entre Liderazgo y la capacidad de Respuesta en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024</p> <p>[HE0] No subsiste relación significativa entre Liderazgo y la capacidad de Respuesta en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024</p> <p>[HE4] Subsiste relación significativa entre Liderazgo y la Empatía en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024.</p> <p>[HE0] No subsiste relación significativa entre Liderazgo y la Empatía en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024</p> <p>[HE5] Subsiste relación significativa entre el personal y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024</p> <p>[HE0] No Subsiste relación significativa entre el personal y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024</p> <p>[HE6] Subsiste cor-relación significativa entre la Relacional y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024</p> <p>[HE0] No subsiste relación significativa entre la Relacional y Calidad de Servicio en los</p> | <p>Plan de análisis por Datos</p> <p>Base de datos.</p> <p>Tabulación.</p> <p>Traficación.</p> <p>Análisis Estadístico</p> <p>Interpretación de resultados.</p> |
|--|---|---|--|

Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024

[HE7] Subsiste relación significativa entre el Impacto y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024

[HE0] No subsiste relación significativa entre el Impacto y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024.

[HE8] Subsiste relación significativa entre los Resultados y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024.

[HE0] No subsiste relación significativa entre los Resultados y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024.

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS USUARIOS DE UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL

INTRODUCCIÓN: Con el objetivo de describir la atención brindada en una Municipalidad Provincial, Departamento de Cajamarca, para identificar los inconvenientes respecto a la calidad de servicio en la entidad. El presente cuestionario tiene preguntas de las cuales podrá marcar con una X de acuerdo a lo que usted estime conveniente, se le pide ser sincero al momento de marcar. Recuerde el cuestionario es anónimo.

Instrucciones: Lea atentamente marque la respuesta según usted crea conveniente.
Las alternativas van desde el 1 a al 5 y tienen los siguientes valores:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|------------|----------------|--------------|---------|
| Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Casi Siempre | Siempre |

| ITEMS DE VARIABLE I | | | | | | |
|--|---|-------|------------|----------------|--------------|---------|
| TRABAJO CON RESPECTO A LA ATENCIÓN | | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Casi siempre | siempre |
| 1 | Cree que el alcalde influye en la manera de trabajar de los colaboradores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Los colaboradores trabajan con empeño para resolver sus inquietudes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | El colaborador le brinda confianza para poder hacer sus consultas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| RELACIÓN EN BASE AL SERVICIO BRINDADO | | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Casi siempre | siempre |
| 4 | El trabajador resuelve lo solicitado de manera profesional y educada | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Satisface en su totalidad el servicio solicitado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Es atendido de manera amable y gentil cuando requiere un servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| IMPACTO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE | | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Casi siempre | siempre |
| 7 | El colaborador se esfuerza por cumplir y atender todas sus peticiones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Cree que el colaborador se siente identificado con su entidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| RESULTADOS DE LA ATENCIÓN BRINDADA | | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Casi siempre | siempre |
| 9 | Son responsables en brindar una atención de calidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Se brinda el servicio de manera apropiada y precisa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ITEMS DE VARIABLE II | | | | | | |
| CALIDAD DE SERVICIO EN BASE A LOS ELEMENTOS TANGIBLES | | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Casi siempre | siempre |
| 11 | Los equipos con los que cuenta la entidad ayudan a una rápida atención | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Las instalaciones propician un buen ambiente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Cree que la apariencia del personal es formal y adecuada | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CONFIABILIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE | | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Casi siempre | siempre |
| 14 | El tiempo con que se desarrolla el servicio es el adecuado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Se busca solucionar los problemas, dudas o inconvenientes que tiene al momento de acudir a la entidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| CAPACIDAD DE RESPUESTA EN BASE A LA ATENCIÓN | | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Casi siempre | siempre |
|---|--|--------------|-------------------|-----------------------|---------------------|----------------|
| 16 | Las respuestas y la atención brindada resuelven sus inquietudes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Las solicitudes y dudas son atendidas de manera eficaz y eficiente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | La atención que recibe dentro de la entidad satisface sus expectativas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| EMPATÍA AL MOMENTO DE LA ATENCIÓN | | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Casi siempre | siempre |
| 19 | Cuando realiza consultas o solicita servicios son atendidos con predisposición | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | Cree que el personal lo atiende de manera atenta y se muestra comprensible | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

¡Gracias por su colaboración y apoyo!

Anexo 4: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir el Liderazgo y la Calidad de Servicio".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|---|--|
| Nombre del juez: | AMBROCIO TEODORO ESTEVES PAIRAZAMAN |
| Grado profesional: | Maestría () Doctor (x) |
| Área de formación académica: | Clinica () Social () Educativa () Organizacional (x) |
| Áreas de experiencia profesional: | ADMINISTRACION ESTRATEGICA |
| Institución donde labora: | UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (x) |
| Experiencia en Investigación | 10 años |

2. Datos de la escala

| | |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | <i>Cuestionario para medir el Liderazgo y Calidad de Servicio</i> |
| Autor (a): | <i>Fernandez Suarez, Katherine Lilibeth (2024)</i> |
| Procedencia: | <i>Cajamarca</i> |
| Administración: | <i>Aplicación mediante Aplicación de campo</i> |
| Tiempo de aplicación: | <i>20 - 25 minutos</i> |
| Ámbito de aplicación: | <i>Usuarios de la una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024.</i> |
| Significación: | <i>El objeto es medir la relación entre Liderazgo y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024.</i> |

FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Variable/categoría: LIDERAZGO

Primera dimensión / subcategoría: Personal

Objetivos de la dimensión: Describir el trabajo con respecto a la atención

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Influencia | Cree que el líder influye en la manera de trabajar de los colaboradores | 1 | 1 | 1 | |
| Motivación | Los colaboradores trabajan con empeño para resolver sus inquietudes | 1 | 1 | 1 | |
| Empatía | El colaborador le brinda confianza para poder hacer sus consultas | 1 | 1 | 1 | |

Segunda dimensión / subcategoría: Relacional

Objetivos de la dimensión: Conocer la relación en base al servicio brindado

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Efectividad | El trabajador resuelve lo solicitado de manera profesional y educada | 1 | 1 | 1 | |
| Calidad | Satisface en su totalidad el servicio solicitado | 1 | 1 | 1 | |
| Amabilidad | Es atendido de manera amable y gentil cuando requiere un servicio | 1 | 1 | 1 | |

Tercera dimensión / subcategoría: Impacto

Objetivos de la dimensión: Conocer el impacto de la atención al cliente

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Estímulo | El colaborador se esfuerza por cumplir y atender todas sus peticiones | 1 | 1 | 1 | |
| Reconocimiento laboral | Cree que el colaborador se siente identificado con su entidad | 1 | 1 | 1 | |

Cuarta dimensión / subcategoría: Resultados

Objetivos de la dimensión: Conocer los resultados de la atención brindada

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Responsabilidad | Son responsables en brindar una atención de calidad | 1 | 1 | 1 | |
| Satisfacción | Se brinda el servicio de manera apropiada y precisa | 1 | 1 | 1 | |

Variable/categoría: CALIDAD DE SERVICIO

Primera dimensión / subcategoría: Elementos tangibles

Objetivos de la dimensión: Conocer la calidad de servicio en base a los elementos tangibles

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Equipos Modernos | Los equipos con los que cuenta la entidad ayudan a una rápida atención | 1 | 1 | 1 | |
| Condiciones de las Instalaciones | Las instalaciones propician un buen ambiente | 1 | 1 | 1 | |
| Apariencia del Personal | Cree que la apariencia del personal es formal y adecuada | 1 | 1 | 1 | |

Segunda dimensión / subcategoría: Confiabilidad

Objetivos de la dimensión: Indagar la confiabilidad del servicio al cliente

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Cumplimiento | El tiempo con que se desarrolla el servicio es el adecuado | 1 | 1 | 1 | |
| Interés en solucionar problemas | Se busca solucionar los problemas, dudas o inconvenientes que tiene al momento de acudir a la entidad | 1 | 1 | 1 | |

Tercera dimensión / subcategoría: Capacidad de Respuesta

Objetivos de la dimensión: Determinar la capacidad de respuesta en base a la atención

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Fiabilidad | Las respuestas y la atención brindada resuelven sus inquietudes | 1 | 1 | 1 | |
| Compromiso | Las solicitudes y dudas son atendidas de manera eficaz y eficiente | 1 | 1 | 1 | |
| Calidad | La atención que recibe dentro de la entidad cumple con sus expectativas | 1 | 1 | 1 | |

Cuarta dimensión / subcategoría: Empatía

Objetivos de la dimensión: Conocer la empatía al momento de la atención al usuario

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Disponibilidad | Cuando realiza consultas o solicita servicios son atendidos con predisposición | 1 | 1 | 1 | |
| Comprensión | Cree que el personal lo atiende de manera atenta y se muestra comprensible | 1 | 1 | 1 | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez evaluador; Apellidos y Nombres: Dr. ESTEVES PAIRAZAMAN AMBROCIO TEODORO

Especialidad del evaluador: ADMINISTRADOR

23 de mayo del 2024



Firma del Evaluador
DNI 17846910

Anexo 4: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir el Liderazgo y la Calidad de Servicio".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|--|--|
| Nombre del juez: | Reynaldo Mendoza Huaripata |
| Grado profesional: | Maestría () Doctor (x) |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | Docente Universitario |
| Institución donde labora: | Universidad Nacional de Cajamarca |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (x) |
| Experiencia en Investigación | 5 años |

2. Datos de la escala

| | |
|------------------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | <i>Cuestionario para medir el Liderazgo y Calidad de Servicio</i> |
| Autor (a): | <i>Fernandez Suarez, Katherine Lilibeth (2024)</i> |
| Procedencia: | <i>Cajamarca</i> |
| Administración: | <i>Aplicación mediante Aplicación de campo</i> |
| Tiempo de aplicación: | <i>20 - 25 minutos</i> |
| Ámbito de aplicación: | <i>Usuarios de la Municipalidad Provincial de San Miguel</i> |
| Significación: | <i>El objeto es medir la relación entre Liderazgo y Calidad de Servicio en los Usuarios de la Municipalidad Provincial de San Miguel</i> |

FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Variable/categoría: LIDERAZGO

Primera dimensión / subcategoría: Personal

Objetivos de la dimensión: Describir el trabajo con respecto a la atención

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Influencia | Cree que el líder influye en la manera de trabajar de los colaboradores | 1 | 1 | 1 | |
| Motivación | Los colaboradores trabajan con empeño para resolver sus inquietudes | 1 | 1 | 1 | |
| Empatía | El colaborador le brinda confianza para poder hacer sus consultas | 1 | 1 | 1 | |

Segunda dimensión / subcategoría: Relacional

Objetivos de la dimensión: Conocer la relación en base al servicio brindado

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Efectividad | El trabajador resuelve lo solicitado de manera profesional y educada | 1 | 1 | 1 | |
| Calidad | Satisface en su totalidad el servicio solicitado | 1 | 1 | 1 | |
| Amabilidad | Es atendido de manera amable y gentil cuando requiere un servicio | 1 | 1 | 1 | |

Tercera dimensión / subcategoría: Impacto

Objetivos de la dimensión: Conocer el impacto de la atención al cliente

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Estímulo | El colaborador se esfuerza por cumplir y atender todas sus peticiones | 1 | 1 | 1 | |
| Reconocimiento laboral | Cree que el colaborador se siente identificado con su entidad | 1 | 1 | 1 | |

Cuarta dimensión / subcategoría: Resultados

Objetivos de la dimensión: Conocer los resultados de la atención brindada

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Responsabilidad | Son responsables en brindar una atención de calidad | 1 | 1 | 1 | |
| Satisfacción | Se brinda el servicio de manera apropiada y precisa | 1 | 1 | 1 | |

Variable/categoría: CALIDAD DE SERVICIO

Primera dimensión / subcategoría: Elementos tangibles

Objetivos de la dimensión: Conocer la calidad de servicio en base a los elementos tangibles

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Equipos Modernos | Los equipos con los que cuenta la entidad ayudan a una rápida atención | 1 | 1 | 1 | |
| Condiciones de las Instalaciones | Las instalaciones propician un buen ambiente | 1 | 1 | 1 | |
| Apariencia del Personal | Cree que la apariencia del personal es formal y adecuada | 1 | 1 | 1 | |

Segunda dimensión / subcategoría: Confiabilidad

Objetivos de la dimensión: Indagar la confiabilidad del servicio al cliente

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Cumplimiento | El tiempo con que se desarrolla el servicio es el adecuado | 1 | 1 | 1 | |
| Interés en solucionar problemas | Se busca solucionar los problemas, dudas o inconvenientes que tiene al momento de acudir a la entidad | 1 | 1 | 1 | |

Tercera dimensión / subcategoría: Capacidad de Respuesta

Objetivos de la dimensión: Determinar la capacidad de respuesta en base a la atención

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Fiabilidad | Las respuestas y la atención brindada resuelven sus inquietudes | 1 | 1 | 1 | |
| Compromiso | Las solicitudes y dudas son atendidas de manera eficaz y eficiente | 1 | 1 | 1 | |
| Calidad | La atención que recibe dentro de la entidad cumple con sus expectativas | 1 | 1 | 1 | |

Cuarta dimensión / subcategoría: Empatía

Objetivos de la dimensión: Conocer la empatía al momento de la atención al usuario

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Disponibilidad | Cuando realiza consultas o solicita servicios son atendidos con predisposición | 1 | 1 | 1 | |
| Comprensión | Cree que el personal lo atiende de manera atenta y se muestra comprensible | 1 | 1 | 1 | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: Apellidos y Nombres: Mendoza Huaripata, Reynaldo

Especialidad del evaluador: Doctor en Ciencias Económica

27 de junio del 2024



Firma del Evaluador
DNI 26682710

Anexo 4: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir el Liderazgo y la Calidad de Servicio".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|--|--|
| Nombre del juez: | VASQUEZ RUIZ, ALEJANDRO |
| Grado profesional: | Maestría () Doctor (X) |
| Área de formación académica: | Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X) |
| Áreas de experiencia profesional: | DOCENTE UNIVERSITARIO |
| Institución donde labora: | UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (X) |
| Experiencia en Investigación | 10 años |

2. Datos de la escala

| | |
|------------------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | <i>Cuestionario para medir el Liderazgo y Calidad de Servicio</i> |
| Autor (a): | <i>Fernandez Suarez, Katherine Lilibeth (2024)</i> |
| Procedencia: | <i>Cajamarca</i> |
| Administración: | <i>Aplicación mediante Aplicación de campo</i> |
| Tiempo de aplicación: | <i>20 - 25 minutos</i> |
| Ámbito de aplicación: | <i>Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024</i> |
| Significación: | <i>El objeto es medir la relación entre Liderazgo y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024.</i> |

FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Variable/categoría: LIDERAZGO

Primera dimensión / subcategoría: Personal

Objetivos de la dimensión: Describir el trabajo con respecto a la atención

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Influencia | Cree que el líder influye en la manera de trabajar de los colaboradores | 1 | 1 | 1 | |
| Motivación | Los colaboradores trabajan con empeño para resolver sus inquietudes | 1 | 1 | 1 | |
| Empatía | El colaborador le brinda confianza para poder hacer sus consultas | 1 | 1 | 1 | |

Segunda dimensión / subcategoría: Relacional

Objetivos de la dimensión: Conocer la relación en base al servicio brindado

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Efectividad | El trabajador resuelve lo solicitado de manera profesional y educada | 1 | 1 | 1 | |
| Calidad | Satisface en su totalidad el servicio solicitado | 1 | 1 | 1 | |
| Amabilidad | Es atendido de manera amable y gentil cuando requiere un servicio | 1 | 1 | 1 | |

Tercera dimensión / subcategoría: Impacto

Objetivos de la dimensión: Conocer el impacto de la atención al cliente

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Estímulo | El colaborador se esfuerza por cumplir y atender todas sus peticiones | 1 | 1 | 1 | |
| Reconocimiento laboral | Cree que el colaborador se siente identificado con su entidad | 1 | 1 | 1 | |

Cuarta dimensión / subcategoría: Resultados

Objetivos de la dimensión: Conocer los resultados de la atención brindada

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Responsabilidad | Son responsables en brindar una atención de calidad | 1 | 1 | 1 | |
| Satisfacción | Se brinda el servicio de manera apropiada y precisa | 1 | 1 | 1 | |

Variable/categoría: CALIDAD DE SERVICIO

Primera dimensión / subcategoría: Elementos tangibles

Objetivos de la dimensión: Conocer la calidad de servicio en base a los elementos tangibles

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Equipos Modernos | Los equipos con los que cuenta la entidad ayudan a una rápida atención | 1 | 1 | 1 | |
| Condiciones de las Instalaciones | Las instalaciones propician un buen ambiente | 1 | 1 | 1 | |
| Apariencia del Personal | Cree que la apariencia del personal es formal y adecuada | 1 | 1 | 1 | |

Segunda dimensión / subcategoría: Confiabilidad

Objetivos de la dimensión: Indagar la confiabilidad del servicio al cliente

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Cumplimiento | El tiempo con que se desarrolla el servicio es el adecuado | 1 | 1 | 1 | |
| Interés en solucionar problemas | Se busca solucionar los problemas, dudas o inconvenientes que tiene al momento de acudir a la entidad | 1 | 1 | 1 | |

Tercera dimensión / subcategoría: Capacidad de Respuesta

Objetivos de la dimensión: Determinar la capacidad de respuesta en base a la atención

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Fiabilidad | Las respuestas y la atención brindada resuelven sus inquietudes | 1 | 1 | 1 | |
| Compromiso | Las solicitudes y dudas son atendidas de manera eficaz y eficiente | 1 | 1 | 1 | |
| Calidad | La atención que recibe dentro de la entidad cumple con sus expectativas | 1 | 1 | 1 | |

Cuarta dimensión / subcategoría: Empatía

Objetivos de la dimensión: Conocer la empatía al momento de la atención al usuario

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Disponibilidad | Cuando realiza consultas o solicita servicios son atendidos con predisposición | 1 | 1 | 1 | |
| Comprensión | Cree que el personal lo atiende de manera atenta y se muestra comprensible | 1 | 1 | 1 | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Apellidos y Nombres: VASQUEZ RUIZ, ALEJANDRO

Especialidad del evaluador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN



DR. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ

Firma del Evaluador
DNI: 17824300

03 de julio del 2024

Anexo 5: Consentimiento Informado

Anexo. Consentimiento informado

Título de la investigación: "Liderazgo y Calidad de Servicio en Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024"

Investigador(es): **Fernandez Suarez, Katherine Lilibeth**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación cuyo objetivo es: Establecer la correlación que subsiste entre Liderazgo y Calidad de Servicio en los Usuarios de una Municipalidad Provincial, Cajamarca 2024, Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio , de la Universidad César Vallejo aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

El impacto de esta investigación será: Fortalecer conocimientos básicos y nuevos sobre el liderazgo y calidad de servicio que se brinda en una Municipalidad Provincial.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará: (1) Una Encuesta (2) El tiempo aproximado será de 2 minutos y las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informa que los resultados de la investigación se alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador: Fernandez Suarez, Katherine Lilibeth, email: KAFERNANDEZSU@ucvvirtual.edu.pe y asesor: Esteves Pairazaman, Ambrocio Teodoro, email: epairazama@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación **autorizo participar** en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Firma:

Fecha y hora:

Anexo 7: Análisis de Fiabilidad de los instrumentos

Escala: Liderazgo

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .880 | 10 |

Escala: Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .896 | 10 |

Anexo 8: Lista de variables del programa SPSS

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

| Nombre | Tipo | Anchura | Decimales | Etiqueta | Valores | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida | Rol |
|----------------|----------|---------|-----------|--------------------|------------------------|----------|----------|------------|---------|---------|
| 11 CS1 | Númerico | 8 | 0 | | {1, Nunca}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 12 CS2 | Númerico | 8 | 0 | | {1, Nunca}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 13 CS3 | Númerico | 8 | 0 | | {1, Nunca}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 14 CS4 | Númerico | 8 | 0 | | {1, Nunca}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 15 CS5 | Númerico | 8 | 0 | | {1, Nunca}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 16 CS6 | Númerico | 8 | 0 | | {1, Nunca}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 17 CS7 | Númerico | 8 | 0 | | {1, Nunca}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 18 CS8 | Númerico | 8 | 0 | | {1, Nunca}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 19 CS9 | Númerico | 8 | 0 | | {1, Nunca}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 20 CS10 | Númerico | 8 | 0 | | {1, Nunca}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 21 LD | Númerico | 8 | 2 | Liderazgo | Ninguna | Ninguna | 10 | Derecha | Escala | Entrada |
| 22 CAS | Númerico | 8 | 2 | Calidad de Ser... | Ninguna | Ninguna | 10 | Derecha | Escala | Entrada |
| 23 dv1 | Númerico | 8 | 2 | Personal | Ninguna | Ninguna | 10 | Derecha | Escala | Entrada |
| 24 dv1 | Númerico | 8 | 2 | Relacional | Ninguna | Ninguna | 10 | Derecha | Escala | Entrada |
| 25 dv1 | Númerico | 8 | 2 | Impacto | Ninguna | Ninguna | 10 | Derecha | Escala | Entrada |
| 26 dv1 | Númerico | 8 | 2 | Resultados | Ninguna | Ninguna | 10 | Derecha | Escala | Entrada |
| 27 dv2 | Númerico | 8 | 2 | Elementos Igr... | Ninguna | Ninguna | 10 | Derecha | Escala | Entrada |
| 28 dv2 | Númerico | 8 | 2 | Confiable | Ninguna | Ninguna | 10 | Derecha | Escala | Entrada |
| 29 dv2 | Númerico | 8 | 2 | Capacidad de r... | Ninguna | Ninguna | 10 | Derecha | Escala | Entrada |
| 30 dv2 | Númerico | 8 | 2 | Empatía | Ninguna | Ninguna | 10 | Derecha | Escala | Entrada |
| 31 liderazgo | Númerico | 5 | 0 | Liderazgo (Agr... | {1, Malo}... | Ninguna | 11 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 32 calidadserv | Númerico | 5 | 0 | Calidad de Ser... | {1, Malo}... | Ninguna | 13 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 33 pers | Númerico | 5 | 0 | Personal (Agr... | {1, Poco eficiente}... | Ninguna | 10 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 34 rel | Númerico | 5 | 0 | Relacional (Agr... | {1, Mala}... | Ninguna | 10 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 35 imp | Númerico | 5 | 0 | Impacto (Agru... | {1, Negativo}... | Ninguna | 10 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 36 resu | Númerico | 5 | 0 | Resultados (A... | {1, Malo}... | Ninguna | 10 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 37 elem | Númerico | 5 | 0 | Elementos tan... | {1, Inadecuado}... | Ninguna | 10 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 38 conf | Númerico | 5 | 0 | Confiable | {1, Poco confiable}... | Ninguna | 10 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 39 cap | Númerico | 5 | 0 | Capacidad de r... | {1, Mala}... | Ninguna | 10 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 40 emp | Númerico | 5 | 0 | Empatía (Agru... | {1, Baja}... | Ninguna | 10 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 41 | | | | | | | | | | |

Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo. Unico de ACTIVADO. Cálculos