



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“EL LIDERAZGO CON RELACIÓN A LA CALIDAD DE SERVICIO EN
LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS
OLIVOS, AÑO 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

CHAVEZ BLAS, WENDY LILIANA

ASESOR:

DR. COSTILLA CASTILLO, PEDRO CONSTANTE.

LINEA DE INVESTIGACION:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

AÑO

2018

Página del jurado

Dr. IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA

Presidente

MSc. PETROLINA LILIANA MAIRENA FOX

Secretaria

Dr. PEDRO CONSTANTE CASTILLO COSTILLA

Vocal

Dedicatoria

A mi padre Rubén Chavez, a mi madre Carmen Blas, a mis hermanas y hermanos, a mi Novio Gianpiere por siempre darme la fuerza que necesito para seguir adelante; a mi familia quienes siempre han sido y serán mi inspiración para ser una gran profesional, cultivando en mí principios basados en responsabilidad, honestidad y deseo de superación.

Agradecimiento

A Dios, por darme la paz necesaria para sobrellevar todo y culminar mi carrera universitaria con éxito. A la Universidad Cesar Vallejo, por acogerme como alumna y llevarme a conocer maestros de calidad humana. A mí querido asesor Dr. Pedro Constante Castillo Costilla que me nutrió con paciencia y dedicación para llevar a cabo este estudio. A mi jefe el Dr. Daniel Córdova Paucar, por su apoyo y ánimo de hacer esto con excelencia y disciplina.

Declaración de autenticidad

Yo Wendy Liliana Chavez Blas, con DNI 70775510, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis con auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual se somete a lo dispuesto de las normas académicas de la universidad Cesar Vallejo.

Lima, 25 de Junio del 2018

Wendy Liliana Chavez Blas

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada **“EL LIDERAZGO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS, AÑO 2018”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Administración.

Wendy Liliana Chavez Blas

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	viii
I. Introducción	
1.1 Realidad problemática	10
1.2 Trabajos previos	11
1.3 Teorías relacionadas al tema	17
1.4 Formulación del problema	21
1.5 Justificación del estudio	21
1.6 Hipótesis	22
1.7 Objetivos	22
II Método	
2.1 Diseño de investigación	25
2.2 Variables, Operacionalización	27
2.3 Población y muestra	29
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5 Método de análisis de datos	32
2.6 Aspectos éticos	32
III Resultados	
3.1 Análisis descriptivo	34
3.2 Prueba de Normalidad	38
3.3 Contrastación de hipótesis	39
IV Discusión	46
V Conclusión	51
VI Recomendaciones	53
VII Referencias	56
VIII ANEXO	60

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos en el año 2018. El nivel de investigación es descriptiva correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. Se tuvo una población y muestra de 72 trabajadores, los datos se obtuvieron utilizando la técnica de encuesta a través de un cuestionario tipo Likert de 20 preguntas, se procesaron los datos mediante el uso del programa SPSS 25, para el análisis se emplearon las estadísticas descriptiva e inferencial; lográndose como resultado que existe correlación positiva considerable ($R = 0,766$) de la variable el liderazgo con la calidad de servicio.

Palabras clave: el liderazgo, calidad de servicio.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between leadership and quality of service in the employees of the District Municipality of Los Olivos in 2018. The level of research is descriptive correlational, non- experimental cross-sectional design. We had a population and sample of 72 workers, the data was obtained using the survey technique Through a Likert questionnaire of 20 questions, the data were processed through the use of the SPSS 25 program, for the analysis the descriptive and inferential statistics were used; achieving as a result that there is considerable positive correlation ($R = 0.766$) of the variable the leadership with the quality of service.

Key words: leadership, quality of service.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

Surgieron muchos cambios en los últimos años, y aunque se desconoce lo que se viene más adelante, es seguro que los próximos años, estará lleno de diversos cambios, es por ello que la necesidad de líderes eficaces y eficientes es cada vez mayor. Vivíamos en un periodo de globalización y eso con lleva a la necesidad de líderes, jefes y gerentes que reevalúen sus estudios administrativos y apunten a sus organizaciones a la compleja globalización.

Es por ello que los líderes tienen dentro de sus retos más desafiantes a la globalización, el avance tecnológico y la innovación, el crecimiento de la población, la administración de los recursos humanos a nivel global al liderazgo herramienta sumamente importante en toda entidad, no se preocupan por el nivel de satisfacción de sus colaboradores, los gerentes y directivos de estas organizaciones caen el conformismo; preocupándose más por el invertir en tecnología, productos, precios bajos dejando de lado el factor más importante como el factor humano estos puntos desfavorables pueden ser corregidos si contamos con buenos trabajadores, capaces, motivados y comprometidos.

En el caso de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, uno de los principales problemas es la existencia de continuas quejas de usuarios externos por no ser atendidos adecuadamente por diferentes motivos como son la poca cordialidad, desconocimiento de temas, poca amabilidad, falta de interés por solucionar sus problemas o consultas, de parte del personal que lo atiende (usuario interno), la mayoría de los colaboradores que trabajan allí se sienten desmotivados e insatisfechos debido a que no son tomados en cuenta en la mayoría de casos por sus jefes inmediatos, la falta de incentivos influye en la motivación del empleado, no son bien remunerados, no existe una buena comunicación, generando una situación de malestar dentro de la institución .En el tiempo que vengo laborando en esta entidad he podido notar que no se aplican estrategias que ayuden a elevar el nivel de calidad en los servicios, identificando puntos débiles que impiden lograr una óptima calidad en los servicios; como la falta de motivación, comunicación, el poco nivel de compromiso, el poco nivel de aprendizaje, falta de capacitaciones entre otros.

A partir de esta problemática se efectúa el tema: El liderazgo con relación a la calidad de Servicio.

1.2 Trabajos previos

El presente trabajo de investigación nos permite afirmar que el liderazgo en relación a la calidad de servicio, constituye un aspecto importante, por estar relacionado en toda empresa debe poseer, siendo de especial atención en los profesionales de la administración.

1.2.1 Internacionales

Aguilera (2012) En su tesis “*Liderazgo y clima de trabajo en las instituciones educativas de la Fundación Creando Futuro*” tuvo como objetivo conocer el liderazgo y clima de trabajo de las instituciones educativas de la fundación creando Futuro, el tipo de estudio es mixto, su metodología es cuantitativa y cualitativa, la investigación arribo a las siguientes conclusiones; las 12 variables directas en que se subdivide el liderazgo evaluado por los y las directivas están en general insuficientemente relacionadas entre sí. Que, entre las variables, existe un grado de correlación de $r=0.42$ de correlación de acuerdo al coeficiente de Spearman con una significancia de $p=0.000$, que muestra que p es menor a $0,05$ lo que permite señalar que hay reacción entre ambas variables. Además, en aquellos casos en lo que es el índice de correlación es significativa relativamente débil, aun así, las 12 variable directas “dirección por excepción pasiva y falssez faire” muestra una baja correlación entre sí (0.584) y al mismo tiempo un nivel de correlación muy débil, negativa y aleatoria con las restantes variables directas. Por otra parte, los 10 restantes variables directas muestran una relación bastante débil ente ellas. Los encuestados muestran un cierto rechazo a las afirmaciones contenidas en las variables indirectas, hombres y mujeres se expresan en términos similares en todas las variables directas. En este caso los directores se muestran como los directivos que recurren frecuentemente a la estimulación intelectual que los jefes técnicos, sin embargo, su diferencia con respecto a los inspectores generales en menos sensibles.

Gonzales (2012) investigó sobre el liderazgo del personal directivos de las escuelas básicas en la gestión de conflictos organizacionales. Para obtener el grado de Magister Scientiarum en Educación. Realizado en la Universidad de Zulia, República Bolivariana de Venezuela. Tuvo como objetivo analizar el liderazgo del personal directivo en la gestión de conflictos organizacionales de las escuelas básicas del circuito escolar N°4 del estado de Zulia y proponer un plan estratégico para el fortalecimiento del liderazgo del personal directivo en la gestión de conflictos organizacionales. La investigación fue

descriptiva con un diseño no experimental transversal descriptivo, la población estuvo conformada por 60 docentes, 10 directores y 4 supervisores, muestra censal. Donde concluye que el liderazgo del personal es mediante efectivos para la gestión de conflictos organizacionales en las escuelas básicas. Se recomendó la aplicación de un plan estratégico para el fortalecimiento del liderazgo del personal directivos de la gestión de conflictos organizacionales de los hallazgos de la investigación, dicha conclusión se dio mediante la comprobación R Pearson en cual fue equivalente a (0.735**)

Parra (2010) en su tesis denominada tesis titulada liderazgo transformacional del director y desempeño laboral de los docentes de las escuelas bolivarianas del municipio Tulio Febres Cordero del Estado Mérida, Venezuela. Tuvo como propósito analizar el liderazgo transformacional del director y el desempeño laboral de los docentes de las Escuelas Bolivarianas del municipio Tulio Febres Cordero del Estado Mérida. el estudio se desarrolla dentro de la fase descriptiva, diseño transversal con un universo de población de este estudio lo construyen catorce directores y 120 docentes utilizando también un muestreo aleatorio probabilístico estratificado, dicha muestra estuvo conformada con 14 directores y 67 docentes, el instrumento 4 utilizados fue el cuestionario de varias alternativas compuesta por 32 ítems para las variables de liderazgo transformacional del director y desempeño laboral de los docentes, obtuvo una fiabilidad de 0.97 de acuerdo con el coeficiente de Cronbach. Donde se concluyó que existe correlación entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los docentes de las escuelas bolivarianas del municipio Tulio Febres Cordero Del Estado Mérida De Venezuela.

Droguett (2012) con su tesis “calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan a la evaluación de los clientes” (tesis para optar por el grado de ingeniero comercial en la Universidad de Chile) el autor presenta como objetivo general mostrar cuáles son los factores que tienen más peso en la evaluación que hacen los clientes sobre de su experiencia de servicio. Este trabajo tiene como conclusión que las causas de insatisfacción entre las marcas líderes del mercado son similares, la identificación del rol clave que juega el desempeño del vendedor en la evaluación del cliente de su experiencia en el proceso de ventas y la importancia que tiene la calidad de los trabajos realizados al vehículo en el proceso de servicio al vehículo. Además, se muestra cómo el asesor de servicio tiene un rol

importante al ser él el responsable de hacer que el cliente sea capaz de ver y comprender la calidad del servicio recibido.

Cadena, J. et al,(2016) en su artículo científico titulado “Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México”, donde tuvo como objetivo medir el grado de satisfacción de la calidad del servicio proporcionado a sus clientes por los Restaurantes en el Estado de Sonora para determinar el nivel en el que se encuentra. Su investigación contó con 315 restaurantes, para medir la investigación se realizó el muestreo aleatorio simple. El instrumento utilizado para recolectar la información fue la encuesta. Su tipo de investigación fue descriptivo correlacional. Los autores llegaron a la conclusión que la satisfacción de los clientes es buena, derivada de una buena calidad del servicio restaurantero en el Estado de Sonora. Mediante un análisis no paramétrico, utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, de cual da la existencia de relación positiva y considerable (0.718**).

Abad y Pincay (2014) con su tesis “análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil - Ecuador”(tesis para optar por el título de ingeniero comercial mención marketing en la Universidad Politécnica Salesiana Ecuador) los autores presentan como objetivo general analizar la calidad de servicio interno y externo en una empresa aseguradora de la ciudad de Guayaquil para incrementar el nivel de ventas de la organización. El fin de esta investigación es formular un modelo de gestión de calidad que permita analizar los niveles de satisfacción que perciben los colaboradores y asesores productores de seguros midiendo el trato recibido, la eficiencia del personal, rapidez en los procesos y la incidencia que estos tienen sobre la rentabilidad de la organización. Este trabajo tiene como conclusión que en la compañía de seguros existen deficiencias en la calidad de servicio y cultura organizacional, causas que afectan duramente a la producción de la empresa, aparte que de acuerdo a las encuestas realizadas las áreas en las que se identificó mayores inconvenientes son aquellas que tienen contacto directo con los clientes, debido a la pésima actitud con la que desarrollan sus funciones.

1.2.2 Nacionales

Calderón, (2015) en la tesis titulada “El liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos”, para obtener la licenciatura en administración, realizado en la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el liderazgo y la calidad de servicio. La muestra del estudio estuvo conformada por 86 trabajadores contratados, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta. El tipo de metodología utilizada es la del método Hipotético Deductivo desde un enfoque cuantitativo, fue de tipo Descriptiva-Correlacional. El diseño fue de tipo no experimental- transversal. Se ha determinado que el liderazgo tiene relación directa y significativa en la calidad de servicio, mediante la prueba Rho de Spearman (0.711**).

Ruiz de la Cruz, (2013) en la tesis titulada “Influencia del estilo de liderazgo del director en la eficacia de las instituciones educativas del consorcio Santo Domingo de Guzmán de Lima Norte”. Para optar el grado de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación. Realizado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Su objetivo principal fue determinar la influencia de los estilos de liderazgo de los directores en la eficacia de las instituciones educativas del Consorcio “Santo Domingo de Guzmán” de Lima Norte. Se realizó un tipo de investigación básica y de nivel correlacional-causal, como técnica de recolección de datos se aplicó la encuesta y como instrumento un cuestionario denominado Estilo de Liderazgo del Director, que fue aplicada a una muestra representativa de docentes 175 de tres instituciones educativas, cuya información permitió mediante el modelo de regresión lineal múltiple probar las hipótesis planteadas de tres instituciones educativas. Como parte del estudio se determinó la correlación de los estilos de liderazgo transformacional y transaccional en la eficacia de las instituciones educativas del Consorcio “Santo Domingo de Guzmán” de Lima Norte. Asimismo, la prueba de hipótesis determinó que la hipótesis principal: Los estilos de liderazgo de los directores influyen en la eficacia de las instituciones educativas del Consorcio “Santo Domingo de Guzmán” de Lima Norte, es verdadera. Dentro del estilo de liderazgo transformacional, las sub dimensiones, influencia idealizada y estimulación intelectual influyen significativamente en la eficacia de las instituciones educativas; al igual que las sub dimensiones, recompensa contingente y dirección por excepción activa

del estilo de liderazgo transaccional influyen significativamente. Empleando el modelo de Pearson ($r: 0.72^{**}$).

Morocho, (2010) en la tesis titulada “Liderazgo transformacional y clima organizacional de las instituciones educativas de la ciudad satélite santa rosa región callao.” Tesis para optar el grado académico de maestro en educación en la mención de gestión de la educación. Realizado en la Universidad San Ignacio de Loyola. Su objetivo principal fue establecer la relación entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en las instituciones educativas de la ciudad satélite Sana Rosa, región Callao. El instrumento utilizado para recolectar la información fue el cuestionario. La población comprende a todos los docentes de las 5 instituciones educativas de Ciudad Satélite, siendo ella en total de 103 personas. El tipo de la investigación fue descriptivo, y el diseño de investigación fue descriptivo correlacional. El autor llegó a la conclusión de que entre la variable liderazgo transformacional y clima organizacional si existe una correlación moderada y significativa entre ambas variables con lo cual se asume que un adecuado liderazgo, influye positivamente en el clima organizacional. Empleando el coeficiente de Pearson en la cual es moderada y significativa ($r: 0.411^{**}$)

Quispe (2015) con su tesis “Calidad de servicio Y satisfacción del Usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.” (Tesis para optar el título de licenciado en administración de empresas en la Universidad Nacional José María Arguedas - Andahuaylas), la autora presentó como objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. Como fin tiene conocer el ¿cómo se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas -2015? Este trabajo presenta como conclusión que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,555 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables; El trabajo de tesis es cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y correlacional.

Carbajal (2017) con su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016” (tesis para optar el Grado de maestra en gestión pública en la Universidad Privada César Vallejo - Perú).

El autor presentó como objetivo Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República 2016. Esta investigación presenta como conclusión que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República, año 2016. Considerando como parte de la variable satisfacción del usuario a la calidad funcional, calidad técnica, valor percibido, confianza y expectativas, y en la variable calidad de servicio a la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. La metodología de la investigación es de tipo básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transeccional o transversal Concluyendo que podemos afirmar que a mayor calidad de servicio tendremos mayor satisfacción de los usuarios en el módulo de atención al ciudadano. En cuanto a la prueba de hipótesis de acuerdo al Rho de Spearman arrojó un valor de 0.794 0.794 cuyo valor de significancia (0.026) es menor al 5% ($p < 0.05$) lo que implica Rechazar la Hipótesis Nula (H_0). Por lo que se concluye que existe evidencia suficiente para afirmar que existe relación significativa entre Calidad de Servicio y satisfacción del usuario que acudan a módulo de atención al ciudadano de Congreso de la República.

Inca (2015) con su tesis “Calidad De Servicio Y Satisfacción De Los Usuarios De La Municipalidad Distrital De Pacucha, Andahuaylas 2015” (tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARIA ARGUEDAS - Andahuaylas). El autor presenta como objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015, el fin de esta investigación conocer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, solo así poder contribuir a mejorar la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pacucha. Esta investigación presenta como conclusión que se puede afirmar, que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015. Quiere decir, cuando mejor se brinde la calidad de servicio, aumentará la satisfacción de los usuarios. En cuanto a la correlación de acuerdo al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.591, lo que indica, que existe una correlación positiva moderada, entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Teoría de los estilos de liderazgo

Según Piqueras, (2014) nos dice que:

Los estilos de liderazgo son situacionales, es decir que dependiendo de cada situación y momento lo ideal es que el líder elija uno u otro. Aquí lo importante es qué estilos utilizas más y cuáles menos y si existe desequilibrio, por si tenemos que enriquecer nuestro estilo con algún otro, o dejar de ejercer un tipo determinado de liderazgo que no está consiguiendo los resultados deseados.

Liderazgo autoritario: Este estilo se muestra como uno de los menos resonantes, de hecho, es un estilo que destruye la motivación en poco tiempo. Es un estilo que se debe utilizar en situaciones críticas. Me he dado cuenta con el tiempo que los líderes que lo utilizan con cierta asiduidad pierden el compromiso de su equipo y en la empresa sólo permanecen las personas que no tienen otra salida que quedarse. El talento que puede se fuga.

Liderazgo democrático: Este tipo de líder deja en el equipo la capacidad de decidir. El líder no adquiere una relevancia importante y su actuación no aporta demasiado valor añadido. Este estilo es recomendable para situaciones poco importantes que podamos delegar 100% y en las que el líder no quiera actuar. Sin embargo, se espera del líder visión estratégica y determinación ante las situaciones importantes, por lo que será un estilo a utilizar puntualmente.

Liderazgo afiliativo: Su lema es “primero las personas”, lo cual hace de este tipo de líderes que tengan una relación extraordinaria con los demás, que sean cercanos y exista una familiaridad importante con su equipo. Sin embargo, a menudo se olvida de los resultados, lo que hace que su estilo no sea el más resonante. Con las personas muy bien, pero con los resultados no tanto. Este liderazgo es ideal cuando el equipo a dirigir es nuevo para ti, o cuando el equipo ha cambiado y sufrido mucho por algún motivo.

Liderazgo visionario: El líder visionario es ese tipo de persona que mueve a las masas. Tenemos claros ejemplos históricos como Mandela, Gandhi. (p.190)

Chiavenato (2006) afirmó que:

El líder es la persona que posee ciertos rasgos específicos de personalidad que le distinguen de las demás personas, es decir, las características de su personalidad le permiten influir en el comportamiento de los demás.

Esta teoría nos hace referencia de algunas características del líder como: Rasgos físicos como energía, aspecto personal, estatura y peso, Rasgos intelectuales: Capacidad de adaptación, agresividad, entusiasmo y confianza en uno mismo, Rasgos sociales: cooperación, habilidades interpersonales y habilidad administrativa, Rasgos relacionados con el trabajo: Impulso por la realización, persistencia e iniciativa. (p.120)

Es decir, un líder debe provocar confianza, ser inteligente y perceptivo y tender condiciones para liderar con éxito.

Tipos de liderazgo

Para Lussier (2010) Existen tipos de liderazgo:

El estilo del liderazgo es la combinación de rasgos, destrezas y comportamientos a los que recurren los líderes al interactuar con los seguidores.

Estas teorías identifican tres estilos de liderazgo: El autocrático, el liberal y el democrático. Liderazgo autocrático: Impone y espera cumplimiento, es dogmático y seguro, conduce por medio de la capacidad de negar u otorgar premios y castigos.

- a) Liderazgo democrático: antes de tomar decisiones y realizar cualquier acción, alienta a la participación de estas a sus subordinados
- b) Liderazgo liberal: Brinda a los subordinados independencia antes sus acciones y usan el poder de manera mínima. Asimismo, Dependen mayormente de los subordinados para establecer y alcanzar sus metas. Creen en su ocupación como un apoyo a sus seguidores al suministrarles información. Estos estudios apoyaron al movimiento conductista y facilitaron a un periodo de investigación sobre el comportamiento del líder, más que sobre sus rasgos. Con los cambios en el prototipo de la administración al liderazgo, el estilo de dirección de los administradores efectivos ya no es precisamente autocrático, sino más bien democrático y liberal.

Dimensiones

Influencia de líder

Feldam (2012) señaló que:

La influencia de líder es lograr el trabajo en equipo de sus trabajadores a cargo y a su vez escucharlos, darles la oportunidad de su participación en la designación de metas y también darle la confianza para que saque el buen potencial de talento humano que posee (p8).

Comunicación asertiva

Según Peñafiel, E. y Serrano, C. (2012) afirmó que:

La comunicación asertiva es la identificación de tener un carácter muy social que tienen todas las acciones que llevan a que los seres vivos puedan comunicarse con las personas que deseen e intercambiar ideas o información. Tener una comunicación es aquello que compartes con alguien algo común. Por lo tanto, es intercambiar sentimientos, ideas y sobre todo experiencias que pasan cada momento de la vida, también a tener un conocimiento, comportamientos de la vida y sentimientos (p.48).

Motivación

Santesmases (2012) mencionó que:

La motivación son aquellas cosas que impulsan a la persona a llevar a cabo ciertas acciones y ponerse firme para así poder lograr alcanzar todos los objetivos trazados (p.95).

1.3.2 Teoría de calidad de servicio

La calidad del servicio es muy importante en las empresas, ya que depende del servicio que brindan las empresas el cliente se va bien feliz o en desacuerdo con lo que la empresa ofrece. Es por ello que las empresas brindan un servicio de acuerdo a los beneficios de los clientes.

Evans y Lindsay (2013) menciona que la calidad del servicio es “un servicio es tan fácil como pedir un reclamo o muy difícil como tener una aceptación de una garantía de una vivienda” (p.58).

Franklin (2014) afirmó que la calidad de servicio es “confesión que establece el compromiso de lograr la satisfacción de cliente y una muy buena relación con proveedores, a través de mejorar continuamente el precios, calidad, servicio, comunicación e innovación tecnológica” (p. 207).

Según Evans y Lindsay (2013) afirmo los objetivos de calidad son: “la satisfacción que tiene como expectativa los consumidores, rentabilidad, la mejora de procesos, liderazgo en el mercado, el trabajo en equipo para crear valor y el crecimiento del capital humano” (p.208).

Según Asmstrong, Kotler, Merino, Pintado y Juan manifestaron:

Desafortunadamente la calidad de un servicio resulta más complicada de realizar un concepto y poder opinar sobre la calidad de un artículo. Mejor dicho, es muy complicado ponerse de acuerdo con respecto a la calidad de un corte de cabello que en lo relativo a la calidad que tiene una secadora de cabello. La detención de clientes quizás sea la indicada estrategia de la calidad: el espacio de una organización de servicio para sostener a sus consumidores obedecer la consistencia con lo cual proporciona valoración (p.185).

Dimensiones del Calidad de servicio

Satisfacción de los usuarios

Según Vázquez, B., Escudero, J. y De la Encarnación, A. (2012) afirma que:

La satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, consumido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el al momento de adquirirlo (P.52).

Cumplimiento de expectativas ciudadanas

Ramírez (2015) manifiesto que “el cumplimiento de expectativas son aquellas experiencias y circunstancias que los diversos clientes esperan de la empresa, es decir aquello que quieran poder percibir y lograr” (p.235).

Percepción de los ciudadanos.

Newstrom (2011) manifiesto que “la percepción es algo que quisieras ver y sentirse seguro al ver interna o externamente la empresa donde se compre un bien o se requiera un servicio” (p.20).

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿Como se relaciona el Liderazgo y la Calidad de Servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, año 2018?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre la influencia de líder y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, año 2018?

¿Cuál es la relación entre la Comunicación asertiva y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, año 2018?

¿Cuál es la relación entre la Motivación y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, año 2018?

1.5 Justificación del estudio

En la presente investigación se muestra los temas de hoy en día, de esta manera se realizó las siguientes justificaciones: social, pertinencia, justificación teórica y económica.

1.5.1 Social

A través de esta investigación se pretende saber el efecto del liderazgo en la Municipalidad Distrital De Los Olivos, pues la manera en que los colaboradores actúan refleja la percepción que tienen las personas o clientes hacia la municipalidad, por lo tanto, a través del liderazgo puede reforzar sus capacidades, poder interrelacionarse y sobre todo aprender a trabajar en equipo.

1.5.2 Pertinencia

La presente investigación se lleva a cabo a fin de aportar una solución que apliquen las empresas sin distinguir en su tamaño, para el logro de sus objetivos que muchas veces se ven paralizados por problemas internos, por lo tanto, con la metodología del liderazgo se distinguen los puntos críticos a trabajar en la gestión empresarial.

1.5.3 Teórica

Este estudio generará una información acertada respecto a las variables de estudio como son el liderazgo y calidad de servicio que aportará a las investigaciones futuras.

1.5.4 Económica

Mediante esta investigación se busca comprender la manera de como contar con líderes que hagan posible el compromiso de cada trabajador y sobre todo que su trabajo sea en equipo y que aporten ideas novedosas, para así saber llegar a la satisfacción de los clientes y posiblemente a la captación de nuevos triunfos que finalmente posibilita a que la municipalidad obtenga mayores ingresos y utilidades.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

El liderazgo se relaciona satisfactoriamente con la Calidad de Servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, año 2018.

1.6.2 Hipótesis Específicas

La influencia de líder se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, año 2018.

La Comunicación asertiva se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, año 2018.

La Motivación se relación significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, año 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la Liderazgo y la Calidad de Servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, año 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

Identificar la relación entre la influencia de líder y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, año 2018.

Determinar la relación entre la Comunicación asertiva y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, año 2018.

Determinar la relación entre la Motivación y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, año 2018.

II Método

2.1 Diseño de investigación

La presente investigación, es no experimental y de corte transversal. Como señala Hernández, Fernández y Baptista, (2006): “Es aquella investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables y observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural y transversal porque los datos serán recolectados en un solo momento, en un tiempo único”. (p.205-207)

2.1.1 Tipos de Investigación

El presente trabajo es de tipo de estudio Aplicada, la finalidad es incrementar y aplicar los conocimientos sobre “El liderazgo con relación a la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018” es un estudio que se realizó en el campo porque se obtuvo la información mediante encuestas.

Según Landeau (2007) manifiesta que:

El estudio aplicado es el estudio donde se da uso debido a que el indagador sugiere adaptar la inteligencia, por lo tanto, puede resolver los problemas que cuya respuesta solo lo tienen las comunidades y los individuos teniendo en cuenta la experiencia de algunas técnicas particulares. Este tipo de estudio se tiende a aplicar con frecuencia en el contexto de la industria, ordenado a la elaboración de materiales, herramientas, sistemas, métodos, procedimientos y modelos (p.55).

2.1.2 Diseño de Investigación

El diseño para este proyecto de investigación es no experimental de corte transversal.

Según (Hernández, Fernández y Baptista). Afirma que la investigación no experimental es:

La investigación no experimental es donde se realiza sin tener que manipular premeditadamente variable. En otras palabras, es el estudio donde no se realizó tener un cambio intencionado de las variables independientes. Dado que, en la investigación no experimental se realiza analizar fenómenos tan cual son y cómo se realizan en su contexto natural, para luego examinarlo.

Referente al corte Transversal Hernández, Fernández & Baptista (2010), aseveran “Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.151).

2.1.3 El nivel de investigación

La presente investigación es de nivel descriptiva correlacional, según Bernal (2014) afirma que:

Descriptiva

La investigación descriptiva tiende a ser uno de los tipos o métodos de investigación muy comunes así mismo esta utilizado por las personas que son principiantes en el área de investigación. Los trabajos de grados, en las personas que están estudiando (pregrado) y sobre todo en las maestrías, estos estudios son de personalidad eminentemente descriptivo. Por lo tanto, en dichos estudios se narran, reseñan y revelan, a la vez se plantean productos, prototipos, modelos, guías, aunque las razones de las situaciones o explicaciones no se dan, los fenómenos, los hechos, etcétera (p.113).

Correlacional

Bernal, (2010) menciona a la investigación correlacional tiene como propósito:

Mostrar o examinar la relación entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra; en otras palabras, la correlación examina asociaciones, pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro. (p. 114)

Hernández, Fernández y Baptista (2010), manifestó que “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. (p.81)

2.1.4 Método de investigación

El método de investigación usando en el presente trabajo de investigación es método Hipotético Deductivo, según Bernal, (2010) indica que “Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares”. (p.59)

Además, el enfoque empleado en el trabajo de investigación es el enfoque cuantitativo, ya que el trabajo de investigación se encuentra soportado por la matemática y la estadística. Como lo menciona Hernández, Fernández y Baptista, (2010), “el enfoque cuantitativo,

utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”.
(p.4)

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Variables

A continuación, se presenta en las variables a desarrollar en la presente investigación:

Variables en estudio

VARIABLE	
Variable 1	El liderazgo
Variable 2	Calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

2.2.2 Operacionalización

Definición conceptual.

Bernardiho (2014) precisa que:

El liderazgo es muy importante ya que se presenta un conjunto de habilidades que debe influir en los trabajadores para realizar un buen trabajo en conjunto, es por ello que se busca el trabajo en equipo para así llegar a las metas establecidas (p.30).

Variable 2. Calidad de servicio

Definición conceptual.

Tenner&Detoro (2013) afirma que “la calidad de servicio es declaración que establece el compromiso de lograr la satisfacción de cliente, también mejorar diariamente el servicio, la comunicación, la calidad y lo más importante la innovación tecnológica” (p. 80).

A continuación, se presenta en la matriz de operacionalización de las variables desarrollar en la presente investigación

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

TITULO: “EL LIDERAZGO CON RELACION A LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS, AÑO 2018”

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA				
VARIABLE 1 EL LIDERAZGO	Bernardiho (2013). El liderazgo es muy importante ya que se presente un conjunto de habilidades que debe influir en los trabajadores para realizar un buen trabajo en conjunto, es por ello que se busca el trabajo en equipo para así llegar a las metas establecidas (p.30).	El liderazgo se midió con las dimensiones influencia del líder, comunicación asertiva y motivación.	Influencia del líder	Interrelaciones	1	ORDINAL				
				Cualidades de conducta	2-3					
			Comunicación asertiva	Empatía	4					
				Efectiva	5					
				Calidad	6-7					
				Afable	8					
			Motivación	Estimulo	9					
				Reconocimiento Laboral	10					
			VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO	Tenner&Detoro (2010) afirman que “la calidad de servicio es declaración que establece el compromiso de lograr la satisfacción de cliente, también mejorar diariamente el servicio, la comunicación, la calidad y lo más importante la innovación tecnológica”. (p.80).	La calidad de servicio se midió con las dimensiones satisfacción de los usuarios, cumplimientos de expectativas ciudadanas y percepción de los ciudadanos.		Satisfacción de los usuarios	Ambiente Favorable	11	ORDINAL
								Capacitaciones	12-13	
Beneficios	14									
Cumplimiento de expectativas ciudadanas	Confianza	15								
	Identificación	16								
	Responsabilidad	17								
Percepción de los ciudadanos	Fiabilidad	18								
	Compromiso	19								
	Seguridad	20								

Fuente: elaboración propia

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población de la investigación se encuentra constituida por los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, la cual consta con 72 trabajadores administrativos.

Según Vera, (2010): “La población es el conjunto de individuos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo” (p. 210).

2.3.2 Muestra

Según Bernal (2010) “Es la parte de la población que se selecciona, en base a la información obtenida se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p.161).

Siendo la población pequeña se considera toda la población, conformada por 72 trabajadores, por lo tanto, será censal.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas

La técnica aplicada será la encuesta realizada en la Municipalidad Distrital De Los Olivos.

Grasso (2006), considera que:

La encuesta es un procedimiento que permite tener información más sistemática que otros procedimientos de observación, es decir poseer un registro detallado de datos, estudiar la población a través de las muestras y generar conclusiones tomando en cuenta los márgenes de errores (p.13).

2.4.2 Instrumento de recolección de datos

El instrumento usado en la presente investigación será el cuestionario la cual está conformado por 20 preguntas elaboradas para los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital De Los Olivos.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), mencionan que “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p.217).

2.4.3 Validez

La validación de instrumentos se sometió a un juicio de expertos, para lo cual se acudió al análisis de tres docentes de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, que a continuación se muestra en la Tabla 1 quienes validaron el instrumento con su firma respectiva, dando como opinión “Sí cumple”.

Tabla 1

Validación de expertos

Nº	Grado de estudio	Experto	Opinión del experto
Experto 1	Magister	Casma Zarate, Carlos	Sí cumple
Experto 2	Magister	Rosales Domínguez, Edith	Sí cumple
Experto 3	Doctor	Costilla Castillo, Pedro	Sí cumple

Fuente: Elaboración propia

2.4.4 Confiabilidad

En la presente investigación para poder medir la confiabilidad se realizó una prueba piloto de 45 trabajadores administrativos, empleando el método del alfa de Cronbach, ingresando la información recolectada al programa estadístico SPSS 25.

Molina (2008), afirma que:

“El alfa de Cronbach es un coeficiente de correlación, su valor puede encontrarse entre el 0 y 1. Si es 0 significa que las puntuaciones de los ítems individuales no están correlacionadas con la de los demás. En cambio, el valor mayor del alfa indica una mayor correlación entre los distintos ítems, aumentando de esta manera la fiabilidad de la escala” (p.73).

Tabla 2.

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Fuente: Elaboración en el estadístico SPSS.

Tabla 3.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	20

Fuente: Elaboración en el estadístico SPSS.

Tabla 4.

Medidas de consistencia interna e interpretación de coeficientes

Rango	Confiabilidad
0.81 – 1.00	Muy Alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Media
0.21 – 0.40	Baja
0.00 – 0.20	Muy baja

Fuente: Adaptado de Palella y Martins (2012, p. 169)

El cuadro estadístico de fiabilidad nos demuestra que el instrumento es confiable ya que se dio un valor de 0.888, encontrándose muy alta, confirmando que no es necesario realizar ajuste porque el instrumento y los ítems tienen alto grado de fiabilidad.

2.5 Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se trabajó con SPSS25 donde se introdujo toda la información recolectada a fin de comprobar la confiabilidad del alfa de Cronbach. Se utilizó la estadística descriptiva para conocer este estudio.

Quezada (2012), sostuvo que “El SPSS es un software que permite administrar una base de datos de manera eficiente que parte desde el planeamiento y recojo de datos hasta la aparición de resultados” (p.17).

2.6 Aspectos éticos

En la presente investigación se valora la autenticidad de autores seleccionados, la veracidad de los datos recepcionados y la anonimidad de trabajadores de la municipalidad distrital de Los Olivos. Además, los encuestados fueron informados del procedimiento de estudio y mediante su aprobación se llevó a cabo la presente investigación.

III Resultados

3.1 Análisis descriptivo

3.1.1 Variable 1: El liderazgo

Tabla 5: Variable - El liderazgo (Agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En desacuerdo	24	33,3%	33,3%	33,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	23,6%	23,6%	56,9%
De acuerdo	11	15,3%	15,3%	72,2%
Muy de acuerdo	20	27,8%	27,8%	100,0%
Total	72	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 5, se observa que los 72 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018, respondieron a las preguntas de la variable “**El liderazgo**”, de la siguiente manera: 24 trabajadores equivalentes a 33.3% contestaron la categoría en desacuerdo, 17 trabajadores equivalentes a 23.6% contestaron la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo, 11 trabajadores equivalentes a 15.3% contestaron la categoría de acuerdo y 20 trabajadores equivalentes a 27.8% contestaron la categoría muy de acuerdo.

Tabla 6: Influencia de líder (Agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy en desacuerdo	1	1,4%	1,4%	1,4%
En desacuerdo	11	15,3%	15,3%	16,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	31,9%	31,9%	48,6%
De acuerdo	14	19,4%	19,4%	68,1%
Muy de acuerdo	23	31,9%	31,9%	100,0%
Total	72	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 6, se observa que los 72 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “**Influencia de líder**”, de la siguiente manera: 1 trabajador equivalentes a 1.4% contestaron la categoría muy en desacuerdo, 11

trabajadores equivalentes a 15.3% contestaron la categoría en desacuerdo, 23 trabajadores equivalentes a 31.9% contestaron la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo, 14 trabajadores equivalentes a 19.4% contestaron la categoría de acuerdo y 23 trabajadores equivalentes a 31.9% contestaron la categoría muy de acuerdo.

Tabla 7: *Comunicación asertiva (Agrupado)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy en desacuerdo	1	1,4%	1,4%	1,4%
En desacuerdo	15	20,8%	20,8%	22,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	33,3%	33,3%	55,6%
De acuerdo	12	16,7%	16,7%	72,2%
Muy de acuerdo	20	27,8%	27,8%	100,0%
Total	72	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 7, se observa que los 72 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “**Comunicación asertiva**”, de la siguiente manera: 1 trabajador equivalentes a 1.4% contestaron la categoría muy en desacuerdo, 15 trabajadores equivalentes a 20.8% contestaron la categoría en desacuerdo, 24 trabajadores equivalentes a 33.3% contestaron la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo, 12 trabajadores equivalentes a 16.7% contestaron la categoría de acuerdo y 20 trabajadores equivalentes a 27.8% contestaron la categoría muy de acuerdo.

Tabla 8: *Motivación (Agrupado)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy en desacuerdo	4	5,6%	5,6%	5,6%
En desacuerdo	28	38,9%	38,9%	44,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	19,4%	19,4%	63,9%
De acuerdo	16	22,2%	22,2%	86,1%
Muy de acuerdo	10	13,9%	13,9%	100,0%
Total	72	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 8, se observa que los 72 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018,

respondieron a las preguntas de la dimensión “**Motivación**”, de la siguiente manera: 4 trabajadores equivalentes a 5.6% contestaron la categoría muy en desacuerdo, 28 trabajadores equivalentes a 38.9% contestaron la categoría en desacuerdo, 14 trabajadores equivalentes a 19.4% contestaron la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo, 16 trabajadores equivalentes a 22.2% contestaron la categoría de acuerdo y 10 trabajadores equivalentes a 13.9% contestaron la categoría muy de acuerdo.

3.1.2 Variable 2: Calidad de servicio

Tabla 9: Variable - Calidad de servicio (Agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	21	29,2%	29,2%	29,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	25,0%	25,0%	54,2%
De acuerdo	14	19,4%	19,4%	73,6%
Muy de acuerdo	19	26,4%	26,4%	100,0%
Total	72	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 9, se observa que los 72 administrativos de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018, respondieron a las preguntas de la variable “**Calidad de servicio**”, de la siguiente manera: 21 trabajadores equivalentes a 29.2% contestaron la categoría en desacuerdo, 18 trabajadores equivalentes a 25% contestaron la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo, 14 trabajadores equivalentes a 19.4% contestaron la categoría de acuerdo y 19 trabajadores equivalentes a 26.4% contestaron la categoría muy de acuerdo.

Tabla 10: Satisfacción del usuario (Agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy en desacuerdo	1	1,4%	1,4%	1,4%
En desacuerdo	26	36,1%	36,1%	37,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	19,4%	19,4%	56,9%
De acuerdo	12	16,7%	16,7%	73,6%
Muy de acuerdo	19	26,4%	26,4%	100,0%
Total	72	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 10, se observa que los 72 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “**Satisfacción del usuario**”, de la siguiente manera: 1 trabajador equivalentes a 1.4% contestaron la categoría muy en desacuerdo, 26 trabajadores equivalentes a 36.1% contestaron la categoría en desacuerdo, 14 trabajadores equivalentes a 19.4% contestaron la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo, 12 trabajadores equivalentes a 16.7% contestaron la categoría de acuerdo y 19 trabajadores equivalentes a 26.4% contestaron la categoría muy de acuerdo.

Tabla 11: *Cumplimiento de expectativas ciudadanas (Agrupado)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy en desacuerdo	4	5,6%	5,6%	5,6%
En desacuerdo	24	33,3%	33,3%	38,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	25,0%	25,0%	63,9%
De acuerdo	14	19,4%	19,4%	83,3%
Muy de acuerdo	12	16,7%	16,7%	100,0%
Total	72	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 11, se observa que los 72 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “**Cumplimiento de expectativas ciudadanas**”, de la siguiente manera: 4 trabajadores equivalentes a 5.6% contestaron la categoría muy en desacuerdo, 26 trabajadores equivalentes a 33.3% contestaron la categoría en desacuerdo, 18 trabajadores equivalentes a 25% contestaron la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo, 14 trabajadores equivalentes a 19.4% contestaron la categoría de acuerdo y 12 trabajadores equivalentes a 16.7% contestaron la categoría muy de acuerdo.

Tabla 12: *Percepción de los ciudadanos (Agrupado)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	4	5,6%	5,6%
	En desacuerdo	23	31,9%	37,5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	16,7%	54,2%
	De acuerdo	22	30,6%	84,7%
	Muy de acuerdo	11	15,3%	100,0%
Total	72	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 12, se observa que los 72 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “**Percepción de los ciudadanos**”, de la siguiente manera: 4 trabajadores equivalentes a 5.6% contestaron la categoría muy en desacuerdo, 23 trabajadores equivalentes a 31.9% contestaron la categoría en desacuerdo, 12 trabajadores equivalentes a 16.7% contestaron la categoría ni de acuerdo ni en desacuerdo, 22 trabajadores equivalentes a 30.6% contestaron la categoría de acuerdo y 11 trabajadores equivalentes a 15.3% contestaron la categoría muy de acuerdo.

3.2 Prueba de Normalidad

Para determinar el tipo de estadístico (paramétrico o no paramétrico) a emplear se realizó la prueba de normalidad.

Hipótesis de normalidad:

H0: La distribución de la muestra **sigue una distribución normal**

HI: La distribución de la muestra **no sigue una distribución normal.**

Significación:

a. Sig. I = 0.05 o 5%

b. Nivel de aceptación= 95%

Regla de decisión:

Sig. E < Sig. I (0.05) entonces se rechaza Ho.

Sig. E > Sig. I (0.05) entonces se acepta Ho

Regla de decisión:

Tamaño de muestra $N \leq 50$ se aplicará el estadístico Shapiro-Wilk

Tamaño de muestra $N > 50$ se aplicará el estadístico Kolmogorov-Smirnov

Tabla 13

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
El liderazgo	,204	72	,000	,818	72	,000
Calidad de servicio	,185	72	,000	,839	72	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Interpretación

Observando la Tabla 13 se decidió usar el estadístico **Kolmogorov-Smirnov**, porque los sujetos a estudiar estuvieron conformados por 72 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, Lima 2018. Así mismo la variable “El liderazgo” y el “Calidad de servicio” tienen un nivel de significancia encontrado menor que el nivel de significancia asumido para la presente investigación, es decir ($0.000 < 0.05$), entonces según la regla de decisión se rechaza la H_0 y en consecuencia se acepta la H_1 , por lo tanto, el presente estudio, no tiene distribución normal.

3.3 Contrastación de hipótesis

Para esta investigación se aplicarán pruebas **no paramétricas**, mediante la Prueba de Rho de Spearman, debido a que se empleó como instrumento el cuestionario tipo Likert.

Según Hernández et al. (2014, p. 305), indica que el coeficiente de correlación de Spearman, “es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón”, la cual se detalla a continuación:

Tabla 14*Rango de interpretación de correlación*

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,70 a - 0,99	Correlación negativa muy fuerte
-0,4 a - 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a - 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,40 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,70 a 0,99	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Fuente: Hernández et al. (2014, p. 305)***3.3.1 Prueba de hipótesis general**

HG: El liderazgo se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018.

HO: El liderazgo no se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018.

HA: El liderazgo se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018.

Entonces con un nivel de:

Significancia $T=0,05$

Nivel de aceptación=95%

$Z=1,96$

Si la Sig E < Sig T entonces se rechaza la Ho.

Si la Sig E > Sig T entonces se acepta la Ho

Tabla 15*Prueba de correlación de variables- hipótesis general*

			El liderazgo (agrupado)	Calidad de servicio (agrupado)
Rho de Spearman	El liderazgo (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,766**
		Sig. (bilateral)		,000
	Calidad de servicio (agrupado)	N	72	72
		Coefficiente de correlación	,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	72	72

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

Interpretación

En la Tabla 15 se muestra los resultados obtenidos de la Prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia Sig E=0,000 menor al valor de Sig T= 0,05 (Sig E< Sig T) y teniendo en cuenta la regla de decisión, rechazamos la Hipótesis nula (Ho) e inmediatamente aceptamos la Hipótesis alterna (H1), la cual es equivalente a la hipótesis general, es entonces que se concluye que las variables del presente estudio, tienen una correlación positiva muy fuerte de 0.766** (ver Tabla 14) y por lo tanto, el liderazgo se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018.

3.3.2 Prueba de hipótesis específica 1

HE1: La influencia de líder se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018.

HO: La influencia de líder no se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018.

HA: La influencia de líder se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018.

Entonces con un nivel de:

Significancia T=0,05

Nivel de aceptación=95%

Z=1,96

Si la Sig E < Sig T entonces se rechaza la Ho.

Si la Sig E > Sig T entonces se acepta la Ho.

Tabla 16

Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 1

			Influencia de líder (agrupado)	Calidad de servicio (agrupado)
Rho de Spearman	Influencia de líder (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,663**
		Sig. (bilateral)		,000
	Calidad de servicio (agrupado)	N	72	72
		Coeficiente de correlación	,663**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	72	72

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

Interpretación

En la Tabla 16 se muestra los resultados obtenidos de la Prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia Sig E=0,000 menor al valor de Sig T= 0,05 (Sig E< Sig T) y teniendo en cuenta la regla de decisión, rechazamos la Hipótesis nula (Ho) e inmediatamente aceptamos la Hipótesis alterna (H1), la cual es equivalente a la hipótesis específica 1, es entonces que se concluye que las variables del presente estudio, tienen una correlación positiva moderada de 0.663** (ver Tabla 14) y por lo tanto, la influencia de líder se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018.

3.3.3 Prueba de hipótesis específica 2

HE2: La comunicación asertiva se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018.

HO: La comunicación asertiva no se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018.

HA: La comunicación asertiva se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018.

Entonces con un nivel de:

Significancia $T=0,05$

Nivel de aceptación=95%

$Z=1,96$

Si la $Sig E < Sig T$ entonces se rechaza la H_0 .

Si la $Sig E > Sig T$ entonces se acepta la H_0 .

Tabla 17

Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 2

			Comunicación asertiva (agrupado)	Calidad de servicio (agrupado)
Rho de Spearman	Comunicación asertiva (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,725**
		Sig. (bilateral)		,000
	Calidad de servicio (agrupado)	N	72	72
		Coeficiente de correlación	,725**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	72	72

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

Interpretación

En la Tabla 17 se muestra los resultados obtenidos de la Prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia $Sig E=0,000$ menor al valor de $Sig T= 0,05$ ($Sig E < Sig T$) y teniendo en cuenta la regla de decisión, rechazamos la Hipótesis nula (H_0) e inmediatamente aceptamos la Hipótesis alterna (H_1), la cual es equivalente a la hipótesis específica 2, es entonces que se concluye que las variables del presente estudio, tienen una correlación positiva muy fuerte de 0.725** (ver Tabla 14) y por lo tanto, la comunicación asertiva se

relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018.

3.3.4 Prueba de hipótesis específica 3

HE3: La motivación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018.

HO: La motivación no se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018.

HA: La motivación se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018.

Entonces con un nivel de:

Significancia $T=0,05$

Nivel de aceptación=95%

$Z=1,96$

Si la $Sig E < Sig T$ entonces se rechaza la H_0 .

Si la $Sig E > Sig T$ entonces se acepta la H_0 .

Tabla 18

Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 3

			Motivación (agrupado)	Calidad de servicio (agrupado)
Rho de Spearman	Motivación (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,665**
		Sig. (bilateral)		,000
	Calidad de servicio (agrupado)	N	72	72
		Coeficiente de correlación	,665**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	72	72

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

Interpretación

En la Tabla 18 se muestra los resultados obtenidos de la Prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia Sig E=0,000 menor al valor de Sig T= 0,05 (Sig E< Sig T) y teniendo en cuenta la regla de decisión, rechazamos la Hipótesis nula (Ho) e inmediatamente aceptamos la Hipótesis alterna (H1), la cual es equivalente a la hipótesis específica 3, es entonces que se concluye que las variables del presente estudio, tienen una correlación positiva moderada de 0.665** (ver Tabla 14) y por lo tanto, la motivación se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018.

IV Discusión

De acuerdo a los resultados de la presente investigación y las investigaciones antes mencionadas, se llegó a determinar lo siguiente:

4.1 Objetivo e Hipótesis General

Se tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el liderazgo y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos. Mediante la Prueba de Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, que, ambas variables poseen una correlación de 0.766**, lo cual nos indica que es una relación positiva muy fuerte. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación indicando que existe una relación positiva muy fuerte entre el liderazgo y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2018.

Así mismo, Calderón, (2015) en la tesis titulada “El liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos”, llegó a la conclusión que el liderazgo se relaciona significativamente con el sistema de gestión integrada, mediante la prueba Rho de Spearman, el cual da la existencia de relación positiva muy fuerte (0.711**). Esto permite inferir que, lo expuesto líneas arriba y con la presente investigación guardan similitud, donde el liderazgo y el sistema de gestión integrada, guardan una relación directa; por lo tanto, al tener un adecuado liderazgo con los colaboradores de la empresa se optimizara el sistema de gestión integrada.

De tal manera Piqueras (2014, p.190) indica que la Teoría de los estilos de liderazgo de Daniel Goleman está conformada por: liderazgo autoritario, democrático, afiliativo y visionario. En el cual el estilo de liderazgo que más beneficiara a la empresa es el estilo democrático, ya que este permite delegar funciones y tener una visión más estratégica ante una determinada situación, como el manejo adecuado de recursos, mayor satisfacción al cliente, evitar la duplicidad de procesos, manejar adecuadamente los recursos y brindar una mayor seguridad y salud ocupacional a los colaboradores. Es decir, la teoría de los estilos de liderazgo mejora el Sistema de Gestión Integrada.

4.2 Objetivo e Hipótesis Específico 1

Se formuló como objetivo específico 1 determinar la relación entre la influencia de líder y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2018. Mediante la prueba de Rho de Spearman que se realizó para estas dimensiones de estudio,

se indicó que tienen un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula. Adicional a ello, se halló una correlación de 0.775** que es una relación positiva muy fuerte. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación indicando que existe una relación positiva muy fuerte entre la influencia de líder y la calidad de Servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2018.

Como antecedente se tiene a Ruiz de la Cruz, (2013) en la tesis titulada “Influencia del estilo de liderazgo del director en la eficacia de las instituciones educativas del consorcio Santo Domingo de Guzmán de Lima Norte”, en la cual llega a la conclusión de que los estilos de liderazgo influyen significativamente en la eficacia de las instituciones educativas del consorcio Santo Domingo de Guzmán Lima Norte, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, el cual da la existencia de relación positiva muy fuerte (p: 0.72**). Esto permite inferir que, lo expuesto líneas arriba con la presente investigación tiene similitudes, donde el liderazgo y los procesos, guardan una relación directa; por lo tanto, al disponer un adecuado proceso (acciones) este elevara las habilidades de los colaboradores.

De tal forma Llanes, (2011) manifiesta que la habilidad es un sistema complejo de acciones conscientes, las cuales favorecen a la aplicación productiva o creadora de conocimientos y hábitos en nuevas condiciones que corresponda con su objetivo para poder reducir procesos, en cuanto a la cadena productiva, la cual se relaciona con diseñar y gestionar acciones. Por lo tanto, la habilidad está ligada a como un individuo realiza su actividad, para lo cual necesita disponer de un sistema de acciones y operaciones que le garanticen el éxito, es decir el logro del objetivo u objetivos propuestos. Según lo expuesto anteriormente se infiere que, el concepto de Llanes apoya la relación entre las “habilidades” y los “procesos” en el restaurante rincón de los mariscos, independencia, 2018.

4.3 Objetivo e Hipótesis Específico 2

Se formuló como objetivo específico 2 determinar la relación entre la comunicación asertiva y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2018. Mediante la prueba de Rho de Spearman que se realizó para estas dimensiones de estudio, se indicó que tienen un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula. Adicional a ello, se halló una correlación de 0.821** que es una relación positiva muy fuerte. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación indicando que existe una relación positiva muy fuerte entre la comunicación

asertiva y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2018.

Como referencia en la investigación de Aguilera, (2011), en su tesis titulada el liderazgo y clima de trabajo en las instituciones educativas de la Fundación Creando Futuro, en la cual llega a la conclusión que las variables guardan relación entre sí en las instituciones educativas de la fundación Creando Futuro, mediante el coeficiente de correlación Rho Spearman, el cual da la existencia de relación positiva moderada ($r=0.42^{**}$). Generalmente los valores están directamente relacionados con la organización ya que este influye de manera positiva o negativa en el clima de la organización por lo tanto refleja el éxito o fracaso de la misma. Esto permite inferir que, lo expuesto anteriormente con la presente investigación tiene similitudes, donde los valores y la organización, guardan relación directa; por lo tanto, al tener una adecuada estructura organizacional esta se verá reflejada en los valores de la empresa.

De tal forma Sarmiento, (2010) manifiesta que los valores son propósitos sociales los cuales son considerados como deseables de alcanzar por una persona o sociedad. Cuando la persona íntegra esos valores que cree y acepta, los jerarquiza y utiliza como guía o punto de referencia para mantener la consistencia en sus decisiones estas añaden un plus a la realidad material en la acción y el efecto de articular una organización para poder disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto. Según lo expuesto anteriormente se infiere que, el concepto de Sarmiento apoya la relación entre las “los valores” y la “organización” en el restaurante rincón de los mariscos, independencia, 2018.

4.4 Objetivo e Hipótesis Específico 3

Se formuló como objetivo específico 3 determinar la relación entre la motivación y la calidad de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Distrital, 2018. Mediante la prueba de Rho de Spearman que se realizó para estas dimensiones de estudio, se indicó que tienen un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula. Adicional a ello, se halló una correlación de 0.731^{**} que es una relación positiva muy fuerte. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación indicando que existe una relación positiva muy fuerte entre la motivación y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2018.

Como antecedente se tiene a Gonzales (2007), en su tesis titulada el liderazgo del personal directivos de las escuelas básicas en la gestión de conflictos organizacionales, en la cual llega a la conclusión que el liderazgo del personal es efectivo para la gestión de conflictos organizacionales en las escuelas básicas mediante el coeficiente de correlación de Pearson, el cual da la existencia de relación positiva muy fuerte (0.735**). Esto permite inferir que, lo expuesto anteriormente con la presente investigación tiene similitudes, donde la comunicación y la gestión de sistemas, guardan relación directa; por lo tanto, al implementar una adecuada gestión de sistemas este se reflejara en la comunicación de la organización.

De tal forma Chiavenato, (2012) manifiesta que la comunicación es un fenómeno inherente a la relación grupal de los seres vivos por medio del cual obtienen información acerca de su entorno para aplicarla en el planeamiento, organización, operaciones y control de los recursos que tienen que ver con el apoyo a sistemas y servicios de la información para una empresa. Según lo expuesto líneas arriba se infiere que, el concepto de Chiavenato apoya la relación entre las “la comunicación” y la “gestión de sistemas” en el restaurante rincón de los mariscos, independencia, 2018.

V Conclusión

Analizando los resultados de la presente investigación, los objetivos planteados y la contrastación de las hipótesis se llegaron a obtener las siguientes conclusiones:

5.1 Primera

Se ha cumplido con el objetivo general, el cual fue determinar la relación que existe entre el liderazgo y la calidad de servicio, es por ello que, se logró concluir que, al tener un adecuado liderazgo con los trabajadores administrativos de la municipalidad se optimizara la calidad de servicio.

5.2 Segunda

Se ha cumplido con el objetivo específico N° 1, el cual fue determinar la relación que existe entre la influencia de líder y la calidad de servicio, de lo anteriormente expuesto podemos concluir que, al disponer una adecuada influencia de líder, esta elevara la calidad de servicio de la municipalidad.

5.3 Tercera

Se ha cumplido con el objetivo específico N° 2, el cual fue determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y la calidad de servicio, por lo tanto, se concluye que, al tener una adecuada comunicación asertiva esta se verá reflejada en la calidad de servicio de la municipalidad.

5.4 Cuarta

Se ha cumplido con el objetivo específico N° 3, el cual fue determinar la relación que existe entre la motivación y la calidad de servicio, por ello, se puede afirmar que al implementar una adecuada motivación este se reflejara en la calidad de servicio de la municipalidad.

VI Recomendaciones

Después de haber realizado el análisis de los resultados de este proyecto de investigación se propone las siguientes recomendaciones:

6.1 Primera

Se recomienda a la municipalidad, enfocarse en diseñar planes de acción para poder brindar una atención de calidad basándose en la capacidad de respuesta hacia los contribuyentes, realizar capacitaciones, etc. Asimismo, llevar a cabo talleres para emprender un mejor desempeño para los colaboradores, todo ello con el fin de satisfacer las necesidades presentadas por los contribuyentes de la municipalidad de Olivos.

6.2 Segunda

Se recomienda trabajar la capacitación de los colaboradores para que así ellos puedan atender con más facilidad y rapidez a los usuarios y brindar una información adecuada, también dar a conocer las políticas de la empresa para que así puedan atender con mayor eficiencia los reclamos y quejas de los contribuyentes.

6.3 Tercera

Se recomienda, a modernización en la infraestructura de la municipalidad de los olivos puesto que aparte de brindar un buen ambiente a los usuarios también estarían brindando la seguridad. Los colaboradores deben presentar una buena presencia puesto que en ello se aprecia el cuidado que tiene la empresa en temas de presencia, limpieza y aseo así también se recomienda una actualización sistemática en lo tecnológico puesto que en la actualidad la tecnología está avanzando a pasos agigantados y cada vez se crean nuevas herramientas tecnológicas que pueden ayudar a atender con mayor eficiencia a los contribuyentes;

6.4 Cuarta

Se recomienda brindar charlas de motivación para los colaboradores con el fin de llevar un adecuado clima organizacional entre los colaboradores de la municipalidad, ello es muy importante puesto que, cuando un colaborador se no se siente cómodo en su ambiente laboral no se siente comprometido con los objetivos de la organización y por ende no brinda la atención adecuada a los contribuyentes, a la vez concientizar a cada uno de los colaboradores de que practiquen la asertividad a la hora de atender a un contribuyente puesto que es a mejor manera de comprender sus necesidades. También se recomienda a la

organización trabajar en un sistema de gestión de horarios de atención al usuario, ello debido a que en lo las horas de refrigerio no hay quien brinde atención a los contribuyentes y siente un malestar tanto el usuario como al usuario

VII Referencias

- Abad, M y Pincay, D (2014). Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo v para propuesta de modelo de gestión de calidad en la empresa de seguros de Guayaquil (tesis para obtener el título de Ingeniería Comercial Mención Marketing).
- Aedo. (2008). Tesis de Grado “*El Estilo de Liderazgo de los directivos y su relación con el desempeño docente en la región Callao*”, de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”.
- Alles M. (2011).*Diccionario de Términos*. (1ª Ed.). Argentina: GRANICA.
- Anampa Z. (2008). *Comunicación y su relación con la calidad de servicio de la Constructora Janet EIRL del Distrito de Trujillo, 2016*. (Tesis de Licenciatura). Perú: Universidad César Vallejo.
- Araujo M. Y Guerra M. (2007) *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas*. Vol.4 (2). 132-147.
- Bernal C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ª Ed.) Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Cegarra J. (2012). *Los métodos de Investigación*. España: EDICIONES DÍAZ DE SANTOS.
- Chiavenato I. (2007). *Administración de recursos humanos*. (8ªEd.).México, D.F.: Mcgraw - Hill Interamericana Editores
- Chiavenato I. (2014). *Introducción a la Teoría del liderazgo*. (8ª Ed.). México, D.F.: Mcgraw - Hill Interamericana Editores
- Davis, K. y Newstrom, J. (2000) *Comportamiento humano en el trabajo*. (10a.ed.)
- De Pedro, P.(2008). La calidad de servicio bancario: una escala de medición (tesis para obtener el Grado de Magister en Administración). Recuperado de <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/2354/1/Tesis%20Paola%20de%20Pedro.pdf>
- Feldman J. (2005). *Satisfacción ¿Cómo desarrollarla?* (3ª Ed.). España: NARCEA.

- Ferrer Díaz, M. (2014). Calidad de servicio al cliente y satisfacción del cliente en la empresa APM TerminalsInlandServices. (Tesis de licenciatura en administración, Universidad Cesar Vallejo).
- Grasso L. (2006).*Encuestas*. Córdoba: ENCUESTRO GRUPO EDITOR.
- Guzman X. (2016). *Relación entre la Satisfacción con la Comunicación y el Compromiso Organizacional según el apoyo percibido por parte del supervisor en un Instituto de Educación Superior de la Ciudad de Guayaquil*.2016. (Tesis de Licenciatura).Ecuador: Universidad Casa Grande. Recuperada de: <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1051/1/Tesis1223GUZr.pdf>
- Hernández C., Fernández C., Baptista P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ª Ed.). México, D.F.: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA.
- Ivancevich J., Konopaske R., Matteson M. (2013). *Calidad de servicio* (7ª Ed.). México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Luthans F. (2008) *Tipos de liderazgo*. (11ª Ed.).México: MC GRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES S. A. DE C.
- Marqués (2009) “*Implicaciones del liderazgo y del clima organizacional en la calidad de losserviciospúblicomunicipales*”Recuperadode:<http://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=20241>
- Namakforoosh, M. (2000),”*Metodología de la Investigación*”. Mexico: Limusa, 2005https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ70hmvhwC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Newstrom J. (2010).*el liderazgo*. (13ª Ed). México, D.F.: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA.
- Peréz C. (2013). *Relación del Grado de Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en Profesionales de la Salud de un Hospital Público (Proyecto final de campo)*. (Tesis de maestría). México: Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperada de: <http://eprints.uanl.mx/3646/1/1080256660.pdf>

- Perez E. (2008). *Cumplimientos de expectativas*. España: Editorial centro de estudios Ramón Careces.
- Quezada N. (2012). *Estadística con SPSS 20*. Lima: MACRO.
- Ramírez (2015). *Fundamentos de la Administración (teorías y enfoques)*. Perú: EDITORIAL MACRO.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española (23.a ed.)*. Consultado en: <http://dle.rae.es/?id=A37FnFc>
- Robbins S. y Judge T. (2009). *Comportamiento organizacional (13ª Ed.)*. México: PEARSON EDUCACION. Recuperado de: <https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf>
- Roman J., Ferrandez M. (2008). *Liderazgo y Calidad de servicio*. EDITORIAL: Libros en red. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=Tobp0KbKOWAC&pg=PA79&dq=autoconocimiento+coaching&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiTxKTYucnXAhUJ0iYKHXgQDGU4ChDoAQg2MAM#v=onepage&q=empresarial&f=false>
- Rodríguez (2008). Investigación titulada: “*Efectos del estilo del liderazgo desempeño docente Tesis de grado*”. Bogotá: universidad católica de Colombia.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para Elaborar Proyectos y Tesis de investigación Científica*. Lima, Perú: Ed. San Marcos.
- Vázquez, B., Escudero, J. y De la Encarnación, A. (2010). *Empresa y administración*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=u7LtU-BBPrC&pg=PA3&dq=que+es+innovacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjg7zfo pnXAhVDhJAKHXsnAv84lgEQ6AEIPTAF#v=onepage&q=que%20es%20innovacion&f=false>
- Yauri Cuba, C. (2014). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de ventas de la empresa NestlePeru – Lima, 2014*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo).

VIII Anexo

Anexo 1: Matriz de consistencia

“El liderazgo con relación a la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad distrital de los olivos”.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera se relaciona el liderazgo y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Cuál es la relación entre la influencia de líder y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018? ¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018? ¿Cuál es la relación entre la motivación y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre el liderazgo y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Identificar la relación de la influencia de líder y la calidad de servicio en lo trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018. Determinar la relación de la comunicación asertiva y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018. Determinar la relación de la motivación y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL El liderazgo se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICOS La influencia de líder se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018 La comunicación asertiva se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018 La motivación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018</p>	<p>VARIABLE 1 El liderazgo</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Influencia de líder - Comunicación asertiva - Motivación <p>VARIABLE 2 Calidad de servicio</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción del usuario - Cumplimiento de expectativas ciudadanas - Percepción de los ciudadanos 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada</p> <p>ENFOQUE Cuantitativo</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptivo.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Diseño no experimental de corte transversal.</p> <p>POBLACIÓN La población está conformada por 72 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018.</p> <p>TÉCNICA Encuesta con escala tipo Likert</p> <p>INSTRUMENTOS Cuestionario de 20 ítems.</p>

Anexo 2: Cuestionario

El liderazgo y la calidad de servicio

A. INTRODUCCION:


Estimado(a). Dicho cuestionario se trata de un proyecto de investigación que tiene por finalidad obtener información, sobre el liderazgo con relación a la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad distrital de Los Olivos, año 2018.

B. INDICACIONES:

- Dicho cuestionario es Anónimo. Por favor, responder con la verdad.
- Lea atentamente cada ítem. Cada uno cuenta con cinco posibles respuestas. Contestar las preguntas marcando con un aspa “X”.
- 1: Muy en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4: De acuerdo, 5: Muy de acuerdo

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que la interrelación es beneficioso para ser un buen líder?					
2	¿Está de acuerdo que las diferentes cualidades de conducta son favorables para ser un buen líder?					
3	¿Cree usted que los altos funcionarios poseen una adecuada cualidad de conducta?					
4	¿Considera usted que la empatía es un pilar importante para ser un buen líder?					
5	¿Considera usted que la comunicación asertiva es efectiva en la Mdlo?					
6	¿Está de acuerdo con la calidad de comunicación asertiva que brinda la Mdlo?					
7	¿Cree usted que la comunicación en el ambiente laboral es de calidad?					
8	¿Cree usted que la comunicación es afable en la Mdlo?					
9	¿Está de acuerdo con la motivación mediante estímulos?					
10	¿Está de acuerdo que el reconocimiento laboral es una motivación para los trabajadores de la Mdlo?					
11	¿Cree usted que el ambiente de la Mdlo es favorable para satisfacer a los usuarios?					
12	¿Está de acuerdo con recibir capacitaciones constantes para lograr la satisfacción de los usuarios?					
13	¿Cree usted que las capacitaciones beneficiarían al talento humano de la Mdlo?					
14	¿Cree usted que los beneficios de la Mdlo cumplen con la satisfacción del usuario?					
15	¿Cree usted que la confianza que brinda la Mdlo da cumplimiento a las expectativas ciudadanas?					
16	¿Se siente identificado con la Mdlo?					
17	¿Está de acuerdo con la responsabilidad que brinda la Mdlo?					
18	¿Cree usted que la Mdlo es fiable?					
19	¿Está de acuerdo con el compromiso que brinda la Mdlo?					
20	¿Está de acuerdo con la seguridad que brinda la Mdlo?					

Anexo 3: Matriz de validación de instrumento de obtención de datos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS									
Título de la investigación: "El liderazgo y su relación con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018"									
Apellidos y nombres del investigador: Chávez Blas Wendy Liliana									
Apellidos y nombres del experto: <i>Mg. CASHA ZARATE, CARLOS</i>									
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
			ITEM /PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
EI LIDERAZGO	INFLUENCIA DEL LIDER	Interrelaciones	1.-¿ Cree usted que la interrelación es beneficioso para ser un buen lider?		y en acuerdo desacuerdo 3 = Ni en acuerdo Ni en acuerdo De acuerdo 5= Muy de acuerdo	✓			
		Cualidades de conducta	2.- ¿ Esta de acuerdo que las diferentes cualidades de conducta son favorables para ser un buen lider?			✓			
			3.-¿ Cree usted que los altos funcionarios poseen una adecuada cualidad de conducta?			✓			
	COMUNICACIÓN ASERTIVA	Empatía	4.-¿ Considera usted que la empatía es un pilar importante para ser un buen lider?			✓			
		Efectiva	5.-¿ Considera usted que la comunicación asertiva es efectiva en la MDLO?			✓			
		Calidad	6.-¿ Esta de acuerdo con la calidad de comunicación asertiva que brinda la MDLO?			✓			
			7.-¿ Cree usted que la comunicación en el ambiente laboral es de calidad?			✓			
	MOTIVACIÓN	Afable	8.-¿ Cree usted que la comunicación es afable en la MDLO?			✓			
		Estimulo	9.- ¿Esta de acuerdo con la motivación mediante estímulos?			✓			
		Reconocimiento Laboral	10.-¿ Esta de acuerdo que el reconocimiento laboral es una motivacion para los trabajadores de la MDLO?			✓			
CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Ambiente Favorable	11.-¿ Cree usted que el ambiente de la MDLO es favorable para satisfacer a los usuarios?		✓				
		Capacitaciones	12.-¿ Esta de acuerdo con recibir capacitaciones constantes para lograr la satisfacción de los usuarios?		✓				
			13.-¿ Cree usted que las capacitaciones beneficiarian al talento humano la MDLO?		✓				
	CUMPLIMIENTO DE ESPECTATIVAS CIUDADANAS	Beneficios	14.-¿ Cree usted que los beneficios de la MDLO cumplen con la sastifaccion del usuario?		✓				
		Confianza	15.-¿ Cree usted que la confianza que brinda la MDLO da cumplimiento a las expectativas ciudadanas?		✓				
		Identificación	16.-¿ Se siente identificado con la MDLO?		✓				
	PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS	Responsabilidad	17.-¿ Estas de acuerdo con la responsabilidad que brinda la MDLO?		✓				
		Fiabilidad	18.-¿ Cree usted que la MDLO es fiable ?		✓				
		Compromiso	19.-¿ Esta de acuerdo con el compromiso que brinda la MDLO?		✓				
		Seguridad	20.-¿ Esta de acuerdo con la seguridad que brinda la MDLO ?		✓				
Firma del experto: 			Fecha: 03/11/2017						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 4: Matriz de validación de instrumento de obtención de datos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la investigación: "El liderazgo y su relación con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018"								
Apellidos y nombres del investigador: Chávez Blas Wendy Liliana								
Apellidos y nombres del experto: <u>EDITH GEORGINA ROSALES DORINGUEZ</u>								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM /PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
EI LIDERAZGO	INFLUENCIA DEL LIDER	Interrelaciones	1.-¿Cree usted que la interrelación es beneficioso para ser un buen lider?		y en acuerdo desacuerdo 3 = Ni en acuerdo Ni en de acuerdo 5= Muy de acuerdo	✓		
		Cualidades de conducta	2.- ¿ Esta de acuerdo que las diferentes cualidades de conducta son favorables para ser un buen lider?			✓		
			3.-¿Cree usted que los altos funcionarios poseen una adecuada cualidad de conducta?			✓		
			4.-¿Considera usted que la empatía es un pilar importante para ser un buen lider?			✓		
	COMUNICACIÓN ASERTIVA	Efectiva	5.-¿Considera usted que la comunicación asertiva es efectiva en la MDLO?			✓		
		Calidad	6.-¿ Esta de acuerdo con la calidad de comunicación asertiva que brinda la MDLO?			✓		
			7.-¿Cree usted que la comunicación en el ambiente laboral es de calidad?			✓		
		Afable	8.-¿ Cree usted que la comunicación es afable en la MDLO?			✓		
	MOTIVACIÓN	Estímulo	9.- ¿Esta de acuerdo con la motivación mediante estímulos?			✓		
		Reconocimiento Laboral	10.-¿ Esta de acuerdo que el reconocimiento laboral es una motivacion para los trabajadores de la MDLO?			✓		
CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Ambiente Favorable	11.-¿ Cree usted que el ambiente de la MDLO es favorable para satisfacer a los usuarios?		✓			
		Capacitaciones	12.-¿ Esta de acuerdo con recibir capacitaciones constantes para lograr la satisfacción de los usuarios?		✓			
			13.-¿Cree usted que las capacitaciones beneficiarian al talento humano la MDLO?		✓			
		Beneficios	14.-¿ Cree usted que los beneficios de la MDLO cumplen con la satisfacción del usuario?		✓			
	CUMPLIMIENTO DE ESPECTATIVAS CIUDADANAS	Confianza	15.-¿Cree usted que la confianza que brinda la MDLO da cumplimiento a las expectativas ciudadanas?		✓			
		Identificación	16.-¿ Se siente identificado con la MDLO?		✓			
		Responsabilidad	17.-¿ Estas de acuerdo con la responsabilidad que brinda la MDLO?		✓			
	PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS	Fiabilidad	18.-¿ Cree usted que la MDLO es fiable ?		✓			
		Compromiso	19.-¿Esta de acuerdo con el compromiso que brinda la MDLO?		✓			
		Seguridad	20.-¿ Esta de acuerdo con la seguridad que brinda la MDLO ?		✓			
Firma del experto:			Fecha: 03/11/2017					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 5: Matriz de validación de instrumento de obtención de datos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la investigación: "El liderazgo y su relación con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Los Olivos, 2018"								
Apellidos y nombres del investigador: Chávez Blas Wendy Liliana								
Apellidos y nombres del experto: DR. COSTILIA CASTILLO PEDRO								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM /PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
EI LIDERAZGO	INFLUENCIA DEL LÍDER	Interrelaciones	1.-¿ Cree usted que la interrelación es beneficioso para ser un buen líder?		y en acuerdo desacuerdo 3 = Ni en acuerdo Ni en desacuerdo De acuerdo 5= Muy de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Cualidades de conducta	2.- ¿ Esta de acuerdo que las diferentes cualidades de conducta son favorables para ser un buen líder?			<input checked="" type="checkbox"/>		
			3.-¿ Cree usted que los altos funcionarios poseen una adecuada cualidad de conducta?			<input checked="" type="checkbox"/>		
	Empatía	4.-¿ Considera usted que la empatía es un pilar importante para ser un buen líder?		<input checked="" type="checkbox"/>				
	COMUNICACIÓN ASERTIVA	Efectiva	5.-¿ Considera usted que la comunicación asertiva es efectiva en la MDLO?			<input checked="" type="checkbox"/>		
		Calidad	6.-¿ Esta de acuerdo con la calidad de comunicación asertiva que brinda la MDLO?			<input checked="" type="checkbox"/>		
			7.-¿ Cree usted que la comunicación en el ambiente laboral es de calidad?			<input checked="" type="checkbox"/>		
	Afable	8.-¿ Cree usted que la comunicación es afable en la MDLO?		<input checked="" type="checkbox"/>				
	MOTIVACIÓN	Estimulo	9.- ¿ Esta de acuerdo con la motivación mediante estímulos?			<input checked="" type="checkbox"/>		
Reconocimiento Laboral		10.-¿ Esta de acuerdo que el reconocimiento laboral es una motivación para los trabajadores de la MDLO?		<input checked="" type="checkbox"/>				
CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Ambiente Favorable	11.-¿ Cree usted que el ambiente de la MDLO es favorable para satisfacer a los usuarios?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Capacitaciones	12.-¿ Esta de acuerdo con recibir capacitaciones constantes para lograr la satisfacción de los usuarios?		<input checked="" type="checkbox"/>			
			13.-¿ Cree usted que las capacitaciones beneficiarian al talento humano la MDLO?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Beneficios	14.-¿ Cree usted que los beneficios de la MDLO cumplen con la satisfacción del usuario?		<input checked="" type="checkbox"/>				
	CUMPLIMIENTO DE ESPECTATIVAS CIUDADANAS	Confianza	15.-¿ Cree usted que la confianza que brinda la MDLO da cumplimiento a las expectativas ciudadanas?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Identificación	16.-¿ Se siente identificado con la MDLO?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Responsabilidad	17.-¿ Estas de acuerdo con la responsabilidad que brinda la MDLO?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS	Fiabilidad	18.-¿ Cree usted que la MDLO es fiable ?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Compromiso	19.-¿ Esta de acuerdo con el compromiso que brinda la MDLO?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Seguridad	20.-¿ Esta de acuerdo con la seguridad que brinda la MDLO ?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto:			Fecha: 03/11/2017					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo 6

DATOS SPSS

*Sin título1 (1).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	N Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	N Numérico	8	0	¿Está de acuer...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	N Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	N Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	N Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	N Numérico	8	0	¿Está de acuer...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	N Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	N Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	N Numérico	8	0	¿Está de acuer...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	N Numérico	8	0	¿Está de acuer...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	N Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	N Numérico	8	0	¿Está de acuer...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	N Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	N Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	N Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	N Numérico	8	0	¿Se siente iden...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	N Numérico	8	0	¿Está de acuer...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	N Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	N Numérico	8	0	¿Está de acuer...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	N Numérico	8	0	¿Está de acuer...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	D1V1	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
22	D2V1	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
23	D3V1	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
24	V1	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
25	D1V2	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 7: DATOS SPSS

*Sin título1 (1).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	1	1	4	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
2	2	2	5	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
3	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1
4	1	2	1	1	2	4	2	2	2	1	2	2	1	1	1
5	5	1	1	2	1	1	5	2	1	1	2	1	1	1	1
6	1	2	2	2	4	4	1	2	1	1	2	1	1	2	1
7	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2
8	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2
9	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2
10	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2
11	1	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2
12	4	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2
13	4	1	2	1	2	1	4	1	2	1	2	2	1	2	2
14	4	1	2	1	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2
15	5	2	4	4	4	4	2	1	1	2	2	2	2	1	2
16	4	2	4	5	5	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
17	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	2	1	2	1
18	4	5	3	4	4	5	4	1	2	2	2	2	1	1	2
19	4	4	5	4	4	2	5	2	2	1	1	1	1	2	2
20	4	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	4	1
21	2	2	3	2	1	2	1	3	3	4	1	3	2	3	1
22	3	1	1	1	1	1	4	2	3	1	1	1	5	2	2
23	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 8

TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome

Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1051161566&o=978447339&s=1&lang=es>

feedback studio | tesis

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"EL LIDERAZGO CON RELACION A LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS, AÑO 2018"

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:
CHAVEZ BLAS, WENDY LILIANA

ASESOR:
DR. COSTILLA CASTILLO, PEDRO CONSTANTE.

LINEA DE INVESTIGACION:
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

AÑO
2018

Resumen de coincidencias

19 %

Rank	Source	Percentage
1	justmel.blog.rendez-vo... Fuente de Internet	14 %
2	Entregado a UNIV DE L... Trabajo del estudiante	6 %

Página: 2 de 68 | Número de palabras: 835 | Text-only Report | High Resolution | Activado

9:41