



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“El liderazgo transformacional y la gestión de calidad de los funcionarios de la Municipalidad provincial de Abancay - 2017.”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTION PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Jesús Campos Aranibar

ASESOR:

Dr. Hugo Enríquez Romero

SECCIÓN:

Gestión Pública

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Talento humano

PERÚ - 2018

PÁGINA DEL JURADO

Dr. PERCY FRITZ PUGA PEÑA
Presidente

**MG. CESAR AUGUSTO
LLUEN VALLEJOS**
Secretario

Dr. HUGO ENRIQUEZ ROMERO
Vocal

DEDICATORIA

Está dedicado a Dios y a mi Madre que en paz descanse Dolores Pastora, quien supo guiarme por el buen camino, y darme la sabiduría necesaria en cada momento de mi vida.

A, mi esposa adorada Josefina Alejandrina, a mis maravillosos hijos Paul Jesús, James, Andersen, Liss Merling, Daubié y Alexis por su apoyo espiritual y moral en este camino de superación.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo (UCV), por extender las fronteras del conocimiento accediendo a mi formación magistral y por su valiosa contribución al desarrollo y acreditación de la educación universal.

Al Dr. Hugo Enríquez Romero asesor del presente trabajo y comentarios rigurosos que han asistido de manera significativa a optimizar la excelencia y publicación de la presente Tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

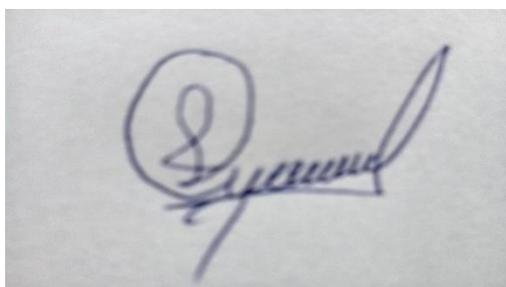
Yo Jesús Campos Aranibar, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 31187912; con la tesis titulada “El liderazgo transformacional y la gestión de calidad de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Abancay - 2017.”

Declaro bajo juramento que:

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

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencia y sanciones que de dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 04 Marzo de 2018

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jesús Campos Aranibar', is written over a light blue circular stamp or watermark.

Br. Jesús Campos Aranibar
DNI N° 31187912

PRESENTACIÓN

Respetables señores miembros del Jurado;

Siguiendo el proceso y de acuerdo a lo reglamentado en los Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, expongo ante ustedes el siguiente trabajo, el liderazgo transformacional y la gestión de calidad de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay - 2017, en donde se llegó a determinar que existe una relación entre el liderazgo transformacional y la gestión de calidad de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay, esto demostrado mediante la prueba de hipótesis general y la utilización de la estadística inferencial en el que se una correlación estadística alta mediante el coeficiente Tau b de Kendall, este proceso se efectuó con el objetivo; de alcanzar el grado añorado de estos estudios.

Frente a esto cumplo con todo lo exigido.

AUTOR

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES.	
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN JURADA	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática.	11
1.2 Trabajos Previos.	12
1.3 Teorías Relacionadas al Tema.	21
1.4 Formulación del Problema.	45
1.5 Justificación del Estudio.	46
1.6 Hipótesis.	47
1.7 Objetivos.	48
II. MÉTODO	50
2.1 Diseño de investigación.	50
2.2 Variables, Operacionalización.	53
2.3 Población y muestra.	59
2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	59
2.5 Métodos de Análisis de Datos.	62
2.6 Aspectos Éticos.	63
III. RESULTADOS	65
3.1 Descripción.	65
3.2 Presentación de los Resultados Variable Liderazgo transformacional.	66
3.3 Resumen de la Variable Liderazgo transformacional.	73
3.4 Presentación de los Resultados Variable Gestión de calidad.	74
3.5 Resumen de la Variable Gestión de calidad.	81

3.6 Prueba de Hipótesis	83
IV. DISCUSIÓN	92
V. CONCLUSIONES	96
VI. SUGERENCIAS	98
VII. REFERENCIAS	99
ANEXOS	101

RESUMEN

Este trabajo de investigación titulado “el liderazgo transformacional y la gestión de calidad de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay - 2017”, cuyo objetivo principal planteado es determinar cuál es la relación del liderazgo transformacional y la gestión de calidad de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay, para el logro de este estudio se tomó como población a sesenta trabajadores de esta entidad, de los cuales de forma estratificada se seleccionó a cuarenta de ellos para que sean partícipes con su opinión en las encuestada aplicadas en esta indagación.

Los resultados de este estudio nos muestran resultados muy relevantes en donde se halló que el liderazgo transformacional es deficiente en los funcionarios de la entidad edil de Abancay, esto porque el cuadro número diez muestrea que el 55,0% de los encuestados opto por marcar la alternativa de deficiente, dentro de este mismo análisis de dicha problemática, se encontró en el cuadro número diez y seis que el 47,7% de los ediles opto por marcar la respuesta de mala lo que colaboro a concluir que la gestión de calidad no es buena de los trabajadores de la entidad edil de Abancay.

Se procedió a demostrar las deducciones inferenciales del presente estudio de donde se pudo determinar que se da una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la gestión de calidad de los funcionarios que laboran en la institución edil de Abancay, esto porque el cuadro número diez y siete, expresa una tabla de contingencia de dos por dos, en el que se halló que el coeficiente obtenido es de 0,921, como también el valor de alfa es mayor al valor obtenido ósea que $0.05 > 0.000$ (significativo), a estos resultados se adjunta la gráfica de la recta de regresión en el que muestra con mas precisión la correlación que existe entre esta dos variables.

Palabras Clave: Liderazgo transformacional y gestión de calidad.

ABSTRACT

This research work once the transformational leadership was put a title to and the step of quality of the officials of Abancay's provincial municipality - 2017, whose principal presented objective is to determine which one the acquaintance is the transformational leadership and the step of quality of the officials of Abancay's provincial municipality, You took like population this entity's sixty workers for the achievement of this study, of whom of stratified form selected forty of them itself in order that they be participants with his opinion in the polled in this investigation applied.

The results of this study evidence very relevant results where it was found that the transformational leadership is deficient in the entity's officials to us Abancay's edile, this because I number the picture you sample ten than 55.0 % of respondents I choose to mark the alternative of deficient, Within this same analysis of the aforementioned problems, number found in the picture ten six than 47.7 % of ediles I choose to dial the answer of bad Every which the one I collaborate with to conclude that the step of quality is not good of the workers of the entity Abancay's edile.

It was proceeded to demonstrating deductions I study inferenciales of the present of where it could be determined that you give yourself a loud and significant relation between the transformational leadership and the officials' step of quality than labor at the institution Abancay's edile, this because I number the picture ten seven, one of two boards of contingency for two expresses, the one one found in that the obtained coefficient is of 0.921, as also the value of alpha is major to the letter p obtained value osseous than 0,05 0,000 (significant), to these results you attach the graph of the linear regression you show in with but precision the existing correlation between this two variables.

Key words: Transformational leadership and step of quality.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.

El liderazgo es una actitud que ha ido teniendo impacto en los últimos tiempos, en verdad que como muchos autores lo manifiestan el liderazgo no nace con el hombre, sino que este se hace, es de allí que se parte para encaminarnos a indagar sobre los tipos de liderazgo que puedan presentarse en las diferentes instituciones u organizaciones puesto que, para que una determinada empresa o entidad que conglera un determinado grupo de personas se encamine a lograr objetivos pertinentes dependerá del liderazgo con que encamine el jefe o subalternos de rango mayor de estos, es de allí que nuestro enfoque investigativo se aboca primordialmente a indagar como el liderazgo transformacional trasciende sobre una mejor gestión de calidad en la municipalidad de Abancay.

En estos últimos tiempos la administración de la municipalidad como otras entidades ediles similares ha ido teniendo dificultades y algunas deficiencias en la gestión, ya sea a nivel central y en las diferentes áreas y gerencias con las que cuenta esta institución, es aquí que bajo estas circunstancias elegimos analizar el liderazgo transformacional que se da dentro de esta organización , puesto que este tipo de dirección abarca aspectos actitudinales más amplios con características de inclusión sobre la administración del personal a diferencia de los otros tipos de liderazgo, la carencia de tener una línea de mando y el desconocimiento de las características relevantes de la administración fueron un complemento para que dentro de una organización se labore de manera ineficaz o sin una perspectiva buena, lo que como resultado induce a realizar una gestión a nivel interinstitucional no buena.

Antecedentes encontrados muestran la relevancia que tiene la función del líder en la instrucción de cual se indica:” en la formación académica la dirigencia del director relacionado con su mando constituye el principal factor para una mejor

administración en la labor que desarrollan los profesores en sus sesiones” (Marfán, Muñoz, & Weinstein, 2012,).

En ese entender se afirma que el liderazgo brilla en las labores, en principal sobre los sujetos y sus pares; de lo cual tienden a realizar transformaciones en un determinado orden. Bass 1985 citado por (Vega & Zavala, 2004) aduce que las variaciones de un orden prioritario, constituyen en forma generalizada un puesto en las variaciones permanente, en donde se articulan con el desarrollo de la entidad, es de esto que en la institución municipal de Abancay los que laboran dentro de esta, intentan mostrar una labor eficiente en sus determinadas áreas de trabajo. Dichos cambios se efectúan en un ritmo de actividades encaminado a efectuar transformaciones, un vínculo transaccional, en donde las actividades prioritarias de los trabajadores son logradas si su labor se moldea al contrato con sus superior.

Es desde esta descripción de la problemática que se presenta en la entidad edil de Abancay que nuestra indagación se enfoca con mayor fuerza a dar explicación el por qué se presenta este a nivel de la administración de los gerentes, es por ello. Que las variaciones de un segundo plano sus referidas a cambios de la organización, por una reingeniería en el personal, esto a consecuencia que se efectúan cambios relevantes en este sistema. De allí que si dentro de una organización que está constituida por personas que laboran internamente se requiere del reemplazo de estos deberían realizarse dichos cambios en pro de mejorar la atención al público usuario que concurre a las oficinas de esta institución pública.

1.2 Trabajos Previos.

El liderazgo transformacional como agente motivador en un establecimiento municipal, universidad de Chile, 2014, Georgette X., quien manifiesta que si bien se encontró que existe una direccionalidad total que la actitud predominante en la plana jerárquica y los subalternos se de forma transaccional, en donde se observa

que hay componentes que muestran un desempeño con un modelo diferente a la anterior, en donde se observa un mejor desempeño en el área donde labora.

La carencia de un personal con rasgos transformacionales sólido, que organice a todo el personal con miras de contar con un programa educativo constituido por políticas institucionales, debe involucrar a todo el personal docente en la ejecución de los planes y fines a desarrollar ha constituido una forma de administrar de manera eficiente. A esto se adiciona la actividad laboral del sector administrativo, en donde para desempeñarse de mejor manera se recurre a diferentes aspectos motivacionales, de lo que origina que cada persona labore de manera individual exponiendo sus propios resultados.

Las construcciones y cambios últimos en la coyuntura institucional han afectado con la organización, a pesar que los líderes muestran actitudes transformacionales. La forma de la construcción de la institución limita que frecuentemente tanto el director como el personal puedan interrelacionarse, tal como se describe en la página N° 60 de este estudio, en donde se muestra que esta tiene una división muy estratégica, que impide que dichos trabajadores tengan un lugar de encuentro común.

Versar sobre los aspectos pertinentes que favorezcan un avance hacia cambios en el proyecto educativo de esta institución, resulta de la predisposición óptima que tienen dichos docentes, esto a consecuencia de que las actividades y relaciones interpersonales es de mejor manera.

Será suficiente que la plana jerárquica se involucre profundamente y pida apoyo a los docentes que cuentan con actitudes de liderazgo e influyan a sus pares, por otro lado que elaboren espacios de sensibilización, lo cual repercutirá en una actitud positiva entre estos trabajadores, en donde puedan efectuar socializaciones a nivel de pares, lo que fomentará un clima institucional adecuado.

De manera general se puede mencionar que los actores educativos del centro educativo Simón Bolívar requiere una identidad institucional con una visión propia, se observa que esta objetividad se realizara si se motiva mediante la comunicación

a nivel de todos los trabajadores, puesto que ya es conocido que en toda organización si no se tiene un nivel de comunicación adecuada este tendera a fracasar a nivel organizacional.

Los dos integrantes de la comunidad educativa que son directores y profesores, tienen actitudes positivas para cambiar y tener un clima institucional adecuado del centro educativo Simón Bolívar. Por otro lado si persiste una incomunicación entre estos actores, se mantendrá una administración con características transaccionales.

Dimensiones del liderazgo transformacional y capacidad de aprendizaje organizacional en Pymes – Colombia, 2017, López E.; Hincapié; Zuluaga Y., aducen que se observa que la benevolencia e incidencia benevolente, muestra un coeficiente alto resulta no tener relevancia. Estas son características del líder transformacional, es el que tiene menos preponderancia sobre la instrucción que se les brinda a este grupo de personas.

Mediante el análisis de colinealidad, se encontró que hay una mínima tolerancia sobre este estudio, resulta favorable efectuar una comparación con los coeficientes de covariancia que resultaron para la influencia idealizada y el aprendizaje organizacional, en el cuadro número tres, se encontró que esta correlación es alta, lo que lleva a deducir que el vínculo entre estas dos aspectos no deberían llevar a una apreciación subestimada.

En referencia a la motivación inspiracional, la estimulación intelectual y la consideración individualizada se articulan para mostrar un impacto preponderante sobre este estudio, en especial sobre el nivel organizacional. Además la motivación cognitiva es una característica que tiene una repercusión relevante, el cual resulta muy significativo ya que este rasgo de este tipo de liderazgo, porque es el más señalado para incrementar el nivel cultural en los integrantes de la organización.

El líder transformacional se diferencia de los demás por que incentiva atreves de la presión cognitiva que los integrantes de la organización observen las formas clásicas de realizar las cosas, promueve a utilizar el intelecto, para soluciona los

problemas, desde diferentes perspectivas, buscando diferentes alternativas, llegando a usar su razonamiento de lo más mejor para el logro de los objetivos planificados.

De igual manera se motiva a las personas que brinden sus respuestas y versiones, con lo cual se apoya a tener una comunicación fluida llegándose a formar grupos de trabajo, para que los nuevos conocimientos sean socializados como también quede en la memoria de todos los que conforman esta organización.

El impacto de la relación entre estas dos variables tiende a apoyar la idea de que las características del liderazgo desarrollan un rol fundamental en la forma como las personas utilizan y la ponen en práctica los nuevos conocimientos adquiridos.

Se observa en el momento que el jefe tiene una mirada alentadora hacia el futuro de la organización, como también demuestra actitudes optimistas, seguridad y decisión para lograr los fines programados. De allí que la existencia de una mirada futurista y la solidez en la planificación de los objetivos a lograr, esto aprovechando la voluntad que estos poseen para seguir aprendiendo más.

Lo hallado en esta indagación colabora a determinar la función que desempeñan los jefes en el desarrollo de sus actividades para mostrar sus atributos que fortalezcan las capacidades de aprender de los integrantes del grupo. Por otro lado la consideración individualizada se muestra en la voluntad de los líderes transformacionales que adoptan para determinar las capacidades y competencias individuales de cada persona, con el que se ayuda para fortalecer el desempeño de cada uno de ellos. Con lo encontrado en esta indagación se respalda el concepto de que la existencia de esta relación entre el jefe y sus subalternos, favorecen el nivel de organización para analizar y poner en práctica sus conocimientos.

Del trabajo de campo realizado, nos ayuda a determinar y considera acciones relevantes para la organización como también para los centros educativos. Este estudio muestra que las características del liderazgo transformacional, integrado por carisma motivación inspiracional, estimulación intelectual y consideración

individualizada, afectan de forma positiva en las capacidades cognitivas de la organización, notándose fuertemente la influencia de la motivación intelectual.

En la organización de grupos de trabajo y en las actividades de superación del talento personal, las instituciones deben tomar en cuenta la relevancia de promover las capacidades del liderazgo transformacional si desean obtener un mejor aprendizaje en sus miembros. Es importante que los centros educativos incluyan acciones educativas que favorezcan, la superación de estos rasgos en su persona y por ende en sus alumnos. Frecuentemente en los últimos tiempos estas característica preponderantes del líder van desapareciendo en cual se va notando en los estudiantes que termina sus estudios en los centros educativos.

El presente trabajo de indagación tiene sus desventajas de corte transversal, próximas investigaciones se dedicaran sobre el surgimiento practico del líder sobre la adquisición de conocimientos, en base a estudios de corte longitudinal. De todos modos los datos encontrados se refieren al ambiente geográfico y al tipo de organización que fue tomado en la muestra.

Además los datos hallados muestran evidencias en una recta de indagación tradicional, en donde se efectuaron estudios empíricos en empresas con economías bien establecidas. En nuestro caso, se brindan resultados reales efectuadas en pequeñas y medianas organizaciones empresariales, cuya economía está creciendo como es en Colombia.

Además en la descripción de los datos hallados se toma en consideración la recta de regresión predictoría que se identificó en la parte de los resultados, a pesar que este no apoya mucho en el presente estudio, no descarta lo hallado en el presente estudio, hace que las aproximaciones sean tengan mejores comparaciones con la muestra tomada para esta investigación.

El liderazgo transformacional en la gestión educativa de una institución educativa pública en el distrito de Santiago de Surco, pontificia universidad católica del Perú, 2007, muestra las siguientes afirmaciones

Se considera que el director del centro educativo cuenta con rasgos del liderazgo transformacional, mientras que los profesores tiende a considerar en este solo algunos en especial los que están enmarcados a la forma como los organiza y forma equipos de trabajo entre estos.

Una mayoría de los maestros de esta organización caracterizaron que el director de los diez rasgos, solo tres posee de este tipo de líder el cual lo describen de la siguiente manera: incidencia en el maestro, más del 91,0%, en lo referente a la motivación del docente casi un 94,0% y motivación a sus maestros más del 96,0%, por otro lado un número reducido de estos caracterizo otros rasgos como es el nivel de mando, poder de convencimiento y colaboración en la labor diaria.

El total de los maestros adujeron que el interés en estos por parte de la autoridad, es un aspecto a ser desarrollado porque es fundamental implementar el trato a las personas con la finalidad de lograr un trabajo coordinado con un nivel de comunicación de forma horizontal. El cien por ciento de los docentes afirman que las características fundamentales del liderazgo transformacional de un determinado centro educativo estatal de la UGEL número siete promueve el trabajo corporativo.

Los factores del liderazgo transformacional en la dirección de instituciones educativas particulares de la ciudad de Piura, Castro C. - Piura, 2014. Quien manifiesta que

El liderazgo transformacional junta siete aspectos que necesitan los directores para incentivar en los docentes su aporte en mejorar la organización educativa, estos factores son rasgos que no deben culminar o presentarse al plantear los objetivos finales, sino que deben propender a la interrelación entre docentes, plana jerárquica y los fines del centro educativo para brindar una educación con mejores prácticas educativas por parte de los profesores.

Las características más relevantes de este tipo de líder son: Carisma, este se observa en la capacidad que la plana jerárquica en el momento que estos inducen motivación, confianza y cultura en el momento que se organizan e intercambian ideas, en dónde el director enseña con el ejemplo y con coherencia en su

personalidad, motivando al logro de los objetivos planificados dentro de la institución, cuya impresión tiende a motivar también a los profesores, tanto en su entorno interno y externo, promoviendo que el docente.

De esta forma queda determinado en este tipo de líder. Que debe orientarse al enriquecimiento y desarrollo de la organización en el centro educativo, por medio de la estimulación, colaboración permanente y la identificación docente en el desarrollo de los objetivos estratégicos que tiene esta.

Por otro lado el aspecto participación se refiere a la habilidad en diseñar un líder compartido, elaborar contextos y ambientes para la plana directiva y docentes aporten en el éxito de los fines educativos que son beneficiosos para la institución educativa, implementando trabajos en equipos de trabajo encaminados al logro de obtener resultados óptimos en el ambiente escolar. Por otro lado esta organización, se ha encontrado en un momento de frustración porque la plana jerárquica adolece de un temperamento equilibrado, en momentos de reuniones, un poco de controlar con docentes, optando para este caso estrategias que lleven a la confrontación entre estos, con opiniones contrarias y rompiendo la organización de la labor que se realiza en equipos de trabajo.

Características del Liderazgo Transformacional del cuerpo Directivo y Docentes de las Instituciones Educativas del nivel Secundario de la UGEL de Anta en el año 2013 y su repercusión en la Gestión Pedagógica, ENRIQUEZ R. ; ENRIQUEZ E. , 2014. Universidad Cesar Vallejo. Quienes llegaron a las siguientes acepciones

- Siendo la misión y visión el marco operativo para que una institución educativa se desempeñe de mejor manera y brinde una educación de calidad, se pudo comprobar que los docentes y directivos de educación secundaria de la unidad de gestión educativa de la provincia de Anta orientan su trabajo considerando la misión y visión de su institución educativa en un 63.93% el cual les ayuda tanto a los docentes como a los directivos este enfocado en el cuadro N°1, y esto les corrobora a tomar decisiones coherentes en el desarrollo de su labor pedagógica y cuya actividad lo desarrollan con mucha satisfacción; lo que nos lleva a determinar qué nivel la visión institucional del cuerpo directivo y docentes, se

relaciona con la gestión pedagógica de las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta- Cusco

- Existe compromiso y responsabilidad por parte del director al efectuar gestiones para la institución educativa y primordialmente en lo pedagógico y este apoyado por la normatividad que son instrumentos fundamentales dentro de la administración educativa, lo que lleva a que los docentes también se involucren con los objetivos planificados en la institución educativa y esto con apoyo del director quien aplica una administración democrática con los docentes que se encuentran a su cargo, lo que nos lleva a determinar que la toma de decisiones del cuerpo directivo y docentes influye en la gestión pedagógica en un 65.57% (cuadro 02) de las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta- Cusco.

- Se pudo comprobar que un buen número de los docentes de educación secundaria de la provincia de Anta valora su trabajo pedagógico y el de sus compañeros cuando realizan círculos educativos de trabajo, motivándoles para obtener resultados eficientes en la institución educativa el cual va acompañado con la actitud positiva del director el cual genera espacios de trabajo a nivel de docentes e intercambio de experiencias pedagógicas con otras instituciones educativas, y que existe una relación significativa entre el respeto y la lealtad en un 75,41%(cuadro N°3) de los del cuerpo directivo y docentes frente a la gestión pedagógica de las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta- Cusco.

- Se determinó que el director controla la labor pedagógica de sus colegas en base a la supervisión y cuyo trabajo lo estimula para que los docentes brinden un servicio educativo de calidad lo que motiva que la mayoría de los docentes planifiquen su trabajo de acuerdo a la programación anual de la institución educativa, ya sea en forma bimestral o trimestral, y que podemos afirmar que los estímulos del cuerpo directivo y los docentes en un 71.31% (CuadroN°4) mejora la gestión pedagógica de las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta- Cusco.

- Los docentes y directivos de educación secundaria de la provincia de Anta planifican su trabajo pedagógico para cumplir con las expectativas de la asociación de padres de familia esto para brindar servicio educativo de calidad, el cual va refrendado con lo que el director organiza y planifica proyectos de capacitación pedagógica durante el año para mejorar las necesidades académicas, lo que nos llevó a determinar que un 59.84%(cuadro N° 5) posee una inspiración al trabajo del cuerpo directivo y los docentes se relaciona con la gestión pedagógica de las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta- Cusco.
- El cuadro N°14 nos muestra que existe una correlación positiva y buena, obtenidas mediante el coeficiente de Pearson entre los niveles de liderazgo transformacional y gestión pedagógica de $0.992 < 1$ en los directivos y docentes de educación secundaria de la Unidad de Gestión Educativa de Anta, 2013.

Liderazgo transaccional y su influencia en el clima institucional en la facultad de educación de la universidad nacional amazónica de madre de dios - 2017, León K. , universidad nacional de San Antonio abad del Cusco, 2017, quien manifiesta que de la tabla N° 08 referente a la variable liderazgo transaccional se obtuvo que el 37,0% de los docentes que es una mayoría dio una respuesta de malo llevándonos a la conclusión de que el liderazgo transaccional es malo en la escuela profesional de Educación de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.

Del cuadro N° 13 en lo que respecta a la segunda variable se halló que el 46,3% de los docentes opinaron que es malo el cual nos lleva a la conclusión de que existe un clima institucional deficiente en la escuela profesional de Educación de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

Por medio del cálculo inferencial y el estadístico Tau b de Kendall se determinó que existe una relación alta y significativa entre Liderazgo Transaccional y el Clima Institucional de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, puesto que el cuadro N° 14 muestra que el valor de correlación encontrado fue de 0,874(alta correlación) y que (alfa): $\alpha = 5\%$ (0,05) es mayor al p-valor encontrado, ósea que $0,00 < 0.05$.

De la tabla N° 15 se encontró que el valor de correlación es alto puesto que fue de 0,879 además (alfa): $\alpha = 5\%$ (0,05) es mayor al p-valor encontrado, ósea que $0,00 < 0.05$, lo que se concluye que el liderazgo transaccional influye significativamente sobre la identidad de los docentes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Madre de Dios.

De la tabla N° 16 se encontró que el valor de correlación es alto puesto que fue de 0,862 y que (alfa): $\alpha = 5\%$ (0,05) es mayor al p-valor encontrado, ósea que $0,000 < 0.05$, lo que se concluye que el liderazgo transaccional influye significativamente sobre la responsabilidad de los docentes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Madre de Dios.

De la tabla N° 17 se encontró que el valor de correlación es alto puesto que fue de 0,907 además (alfa): $\alpha = 5\%$ (0,05) es mayor al p-valor encontrado, ósea que $0,000 < 0.05$, lo que se concluye que el liderazgo transaccional influye significativamente sobre el trabajo en equipo de los docentes de la escuela profesional de Educación de la Universidad Nacional de Madre de Dios. De la tabla N° 18 se encontró que el valor de correlación es alto puesto que fue de 0,841 además (alfa): $\alpha = 5\%$ (0,05) es mayor al p-valor encontrado, ósea que $0,000 < 0.05$, lo que se concluye que el liderazgo transaccional influye significativamente sobre las relaciones interpersonales de los docentes de la escuela profesional de Educación de la Universidad Nacional de Madre de Dios.

Los resultados anteriores hallados nos lleva a la conclusión de que si en una determinada institución como es la escuela profesional de educación de la universidad Nacional de Madre de Dios el liderazgo transaccional es malo este determinará también en un clima institucional malo a nivel de los docentes que laboran en dicha carrera profesional.

1.3 Teorías Relacionadas al Tema.

Para la presente investigación se procedió a describir la teoría que sustenta nuestro estudio el cual nos referimos al concepto de liderazgo transformacional, del cual se toma en consideración como primer lugar la teoría referente al liderazgo, de donde se aduce que, a lo largo de los años se ha intentado definir el liderazgo y muchos autores han realizado sus aportaciones. Por ejemplo, según Hartog (2007) el liderazgo es influir en los seguidores para cumplir objetivos. Hesselbein y Goldsmith (1996) señalaron que el líder no es alguien que se quiera o se admire, más bien es una figura que establece qué es necesario hacer y lo se debe hacer para cambiar la situación. Los autores resumieron que el líder debe ser visionario, distribuir sus facultades hasta lo más amplio de su organización y manejar la responsabilidad compartida y tener habilidades administrativas. Según Beer (1997), el liderazgo es un comportamiento que se puede aprender mediante técnicas de formación. Se afirma que el líder es alguien que tiene seguidores. En esta definición se excluye a los líderes que carecen de subordinados y consideró que la existencia de líderes natos es casi nula.

Por otro lado cabe destacar en esta parte los tipos de liderazgo, los cuales se destacan los más importantes

Liderazgo transaccional.- se ha definido como un proceso de intercambio de beneficios, transacciones y acuerdos, entre la empresa y sus trabajadores (Bass, 1990). Antonakis (2003) lo consideran como un proceso de intercambio basado en el cumplimiento de obligaciones contractuales, el planeamiento de objetivos y el control de resultados. Podemos destacar las siguientes características del liderazgo transaccional:

Liderazgo de recompensas contingentes: transacciones constructivas que se refieren a comportamientos del líder enfocados en clarificar roles y tareas y proveer a los seguidores con material y recompensas psicológicas en el cumplimiento de obligaciones contractuales.

Gerencia por la excepción activa: activa vigilancia de un líder cuya meta es asegurar que los estándares son cumplidos. Además está dirigida al control de un determinado grupo de personas con perspectivas administrativas.

Este proceso está basado en las metas establecidas y contribuye a altos niveles de esfuerzo y desempeño. Cardona y Rey (2008a) señalaron que este tipo de líder es buen gestor, negociador, aunque autoritario y con la posibilidad de ser agresivo. Para ellos, este liderazgo busca una base de estandarización y orden dejando a un lado las relaciones humanas.

Liderazgo carismático.- El liderazgo carismático se define como un tipo de liderazgo que se basa en una inducción personal por parte de otra, En donde se muestra la participación conjunta del empleado y el líder, del cual este último comparte con sus seguidores los logros (Cardona y Rey, 2008b). Conger y Kanungo (1987a) lo describieron en términos de un comportamiento que debe ser observado, estudiado y analizado en un modelo formal. Según estos autores, el líder carismático y los empleados trabajan juntos para lograr objetivos conjuntos; al mismo tiempo el líder está sometido a la influencia del grupo. En consecuencia, el carisma es una actitud hecha por los seguidores que observan los comportamientos del líder en contextos organizativos. Con relación a las características del liderazgo carismático, Conger y Kanungo (1987b) elaboraron una descripción de los comportamientos esenciales y distintivos de un líder carismático, afirmando que el carisma debe ser visto desde dos posiciones: las atribuciones y disposiciones de los seguidores y un conjunto de comportamientos manifiestos del líder.

Para House et al. (1991) el liderazgo carismático es recomendado para situaciones que requieran una implicación muy alta y activa del líder y sus seguidores en el logro de metas ideológicas. Aviolo et al. (1999) enfatizaron que en el caso del líder carismático, los seguidores desean identificarse con el líder. Yukl (1999) declaró que “los cambios radicales sólo pueden ser logrados cuando los seguidores ponen su confianza en la experiencia única del líder”. Liderazgo visionario.- El líder visionario se define como aquel líder que ejerce en los subordinados una impresión positiva de los socios o dueños de la compañía y se relaciona positivamente con

esfuerzos extras que persiguen el mejor desempeño de la organización. Sully de Luque et al. (2008) lo vinculan al establecimiento de un futuro convincente y con una visión ideológica. Respecto a las características del líder visionario, Hartog et al. (2007) afirmaron que las características de “orientación hacia las personas”, “carismático” y “transformador” son elementos que se establecían en los procesos de reclutamiento de estos líderes.

Estos autores detectaron que a la hora de realizar el reclutamiento de líderes para las empresas, éstas diferenciaban las características que han de reunir los líderes de los niveles altos de aquellos que han de ocupar niveles intermedios o bajos. Estos autores recomiendan a las organizaciones poner mucho cuidado y atención en el reclutamiento de sus líderes. Además, identificaron la necesidad de realizar investigaciones que analicen si en la práctica los líderes están aplicando estas características. Este tipo de líder tiene se destaca por que poses la capacidad de inventar y juntar una visión empírica, real y atrayente de futuro para un conjunto o grupo nuclearizado llegando a trasponer los límites de la actualidad llegando a mejorarlos (Carrión 2007)

Liderazgo transformador, este se aduce que se basa en su propia y teoría, lo que Miles (1994) denomino “actividades criticadas” para apurar y llevar adelante los cambios del sistema global, considerando una variación de mercancía como una variación de cultura. Hartog et al. (2007).

Yukl (1999) Indico que el líder transformador es aquel que resuelve actividades, que otorgan poder a los pupilos, del cual los convierte en parte de su organización, con miras a lograr planes relevantes, preponderando que este tiende a usar otros comportamientos de acuerdo al contexto (orientación, colaboración, motivación cognitiva, etc.). Así mismo esta forma de líder utiliza actividades de intercambio entre el jefe y subalterno, cuyo campo puede expandirse hacia la gerencia tranquila o activa. Este tipo de líder toma en cuenta las necesidades más relevantes y se enfoca en incentivar a los que lo siguen (Burns, 1978), los líderes caracterizados por este modelo pretenden subir su auto personalidad, con miras de encontrar

resultados y incentivar a sus subalternos para que hagan trascender sus intereses por el bienestar de toda la organización.

Muchos de los estudiosos y teóricos aducen que existen muchas concepciones del liderazgo transformacional, de los cuales los más relevantes se describen en los párrafos siguientes.

Bass (1985) Establece dos tipos relevantes de líder, como es el transaccional y el transformador. Los primeros se enfocan a ser más prácticos, mientras que los segundos se inclinan a ser más futuristas con una mentalidad innovadora.

Determinadas acciones del líder necesitan del desarrollo de potencialidades básicas articuladas a un liderazgo transaccional, por otro lado otros toman actitudes de un líder transformacional. El líder transformador se moviliza a través de aspectos enfocados con una visión de futuro activo, en contraposición a lo presente y estático, lo futurista está articulado con la elaboración de objetivos a futuro, mientras que la acción de este se articula con la realización de actitudes momentáneas. La idea se centra en que si se tiene una visión de futuro el cual no es puesto en práctica, será como un sueño sin sentido e ilógico.

Este liderazgo, suele ser el más completo, y el más relevante. La persona que asume este tipo de liderazgo identifica y aprovecha este perfil para mostrar que es una persona con actitudes diferentes a los demás, del cual su objetivo secundario radica en que busca que sus seguidores tengan actitudes potenciales, el cual puedan satisfacer sus propias necesidades.

En respuesta a los líderes, los seguidores tienen un adecuado conocimiento de los programas alternativos propuestos por el líder y la capacidad para escoger entre ellos. Los líderes toman responsabilidad por sus compromisos, es decir, cumplen o que prometen (Bumns, 1979a). En reacción a la actitud del líder, los demás de la organización tienen amplio conocimiento de las acciones previstas por este, lo que les conlleva a determinar de manera selectiva a otro que se encuentra entre ellos. Por otro lado cabe destacar lo que se afirma que el líder es la persona que toma

responsabilidad de sus compromisos, ósea que lo que se comprometes lo realizan (Bumns,1979b).

En estos casos se afirma que el liderazgo transformacional, es una secuencia de actividades en donde el jefe y sus subalternos se ubican en los niveles superiores de moral y están bien motivados unos a otros. El líder con estas características logra levantar lo más alto posible el nivel cognitivo de sus seguidores con ideas superiores de moralidad tales como la justicia, la democracia, la empatía, entre otros, el cual los lleva aun contraste con las emociones de nivel bajo como es el egoísmo la intolerancia, oportunismo, y odio.

El liderazgo transformacional presenta las siguientes características resaltantes que se deben tomar en cuenta:

- Carisma (influencia idealizada): Muestra objetividad y razón de hacer, orgullo, disciplina y amistad. Brinda a sus integrantes una razón de ser. Conformar un prototipo que sus compañeros desean lograr, aspecto que en muchos de nuestros trabajadores les falta desarrollar actitudinalmente.
- Inspiración: Expresa de manera idealizada sus objetivos superiores, determinando de la forma más simple lo que desea lograr, este complementa la actitud de todo líder que debe ir de la mano con su labor en especial cuando es jefe de área.
- Estímulo intelectual: Estimula el nivel cognitivo, pensamiento y solución de problemas de manera estratégica. Las perspectivas del jefe motivan a sus trabajadores a poner en práctica sus propuestas. Tiene mayor presión en la actividad cognitiva y pensamiento divergente para lograr sus propósitos, situación que deben imitar las personas en especial cuando dentro de la línea de mando es el que ocupa el máximo peldaño.
- Consideración individualizada: brinda servicio a su gente, dialoga de manera personal con su gente, actualizándolo, orientándolo. Este tipo de líder interrelaciona con el transaccional en determinadas características, como es el carisma, llegando a convencer a logara sus propuestas e intereses individuales, el cual está

involucrado personalmente con el trabajo diario de los subalternos. En este caso se levanta la moral al trabajador como fuese el máximo y aumenta su estímulo personal internamente, aspecto que necesitan en la actualidad muchos de los servidores públicos de nuestras instituciones. (Cardona 2000).

La plana jerárquica muestra su liderazgo transformacional por medio de sus actividades personales y cognitivas brindando amistad y confiabilidad a sus trabajadores, del cual este grupo lo ha calificado por su capacidad laboral dentro de la institución edil. Este líder propende la motivación del esfuerzo de los trabajadores (intellectual stimulation) para aumentar su credibilidad como dirigente entre la organización. El control de la organización de manera profesional, con perspectivas de problema y solución, colabora con la motivación cognitiva en los trabajadores (Mumford, et al 2000) de tal forma que su interés se transforma en una nueva idea laboral dentro de la institución.

Dentro del respectivo estudio se toma en cuenta las dimensiones del liderazgo transformacional los cuales se destacan los siguientes:

En primer lugar, el carisma o influencia idealizada esta dimensión se caracteriza por que está articulada con la actitud que tienen determinados sujetos para brindar amistad, veracidad y hacer que otras personas se muestren capaces con sus moralidad, ideología y objetivos. Dicha actitud deriva específicamente de la estabilidad y confianza que repercute el líder. Para lograr influenciar sobre otros sujetos, el jefe debe estar en las condiciones de efectuar un estudio introspectivo de su persona. Determinadas actitudes de pensamiento emocional que son primordiales para el logro de los objetivos son la autorreflexión (conocerse a uno mismo), el control de uno mismo, la estimulación personal, la empatía y las relaciones organizacionales (Goleman, 2004).

Dentro de lo descrito también se tiene que el control personal del líder es una actividad disciplinada importante que resalta a los integrantes de una organización de personas vulnerables a seguir aprendiendo (Senge, 1990). Por otro lado se ha afirmado que los líderes con alta personalidad y conocimiento de sí mismos, con

miras proactivas a la solución de obstáculos situacionales, toman conciencia de que están en la capacidad de digerir que pueden influenciar sobre los demás, con lo cual promocionan un ejemplo de seguir aprendiendo sobre sus compañeros de labor (McGill, 1992). De esta forma el control de la persona y su autoestudio son rasgos que muestran el carisma del líder, lo cual es una forma de reflejar ejemplo sobre sus demás compañeros dentro de su organización.

En segundo lugar, la motivación inspiracional es otra dimensión que resalta a este tipo de líder, el cual esta articulado con la capacidad de expresar una idea futurista, al igual que levantar la moral a la organización y brindarle mucha confianza para lograrla, este aspecto resalta en las diferentes entidades públicas, donde laboran especialmente en oficinas.

Cuando un líder establece su objetividad a lograr con las demás ideas de los miembros de la organización el cual lo efectúan de forma compartida, imparte una direccionalidad que logra observar las sinergias y objetivos de toda la organización con un propósito de lograr una actividad con aspectos proactivos (Sinkula, 1997), al observar una situación de futuro a logra se estimula a una actitud que incentiva el aprendizaje, encaminando a la agrupación hacia el éxito de lo que se ha ambicionado, por otro lado para impartir una verdadera estimulación, la mirada futurista compartida debe tener características retadoras que planteen una situación mejor de la que está ahora.

En tercer lugar, la estimulación intelectual es otra de las dimensiones que está referida a la intencionalidad de propender el desarrollo intelectual, el pensamiento y la solución de problemas, para brindar oportunidades de carácter creativo e innovador, de este se desprende que el sujeto está predispuesto a realizar sus actividades con mucho entusiasmo y voluntad puesto que con su actitud innovadora tendera a realizar lo que se ha propuesto.

Este aspecto conduce al trabajador a analizar sus acepciones e ideas para observar los diferentes obstáculos que se le presenta desde diferentes puntos de vista y con ello determinar soluciones creativas (Yukl, 1999). Diversos teóricos lo determinan

como una actitud del sujeto que está enfocado a aumentar su aprendizaje, el razonamiento, para impregnar liderazgo sobre los demás, con tendencia solucionar problemas de alto nivel, este tipo de líder está enfocado a jalar de manera creativa a sus miembros para que mediante su capacitación innovadora pongan en práctica sus conocimientos en la solución de problemas. Si el líder de la organización incentiva de forma cognitiva a sus integrantes, los enfoca a que estos sean curiosos e inventores, de esta forma se lograra analizar la conjeturas y solucionar los problemas, con diferentes alternativas de solución (Bass y Bass, 2009).

Dicha dimensión está articulada con determinados rasgos predominantes del líder transformacional, que le induce a tomar en consideración las necesidades de los miembros de la organización de forma personalizada, impartiendo en un inicio de la acepción de que cada participante es uno solo; lo que conlleva a que si cada uno de los integrantes de esta organización tiene un enfoque a realizar diferentes actividades de manera personal este atribuye que sea considerado de manera relevante, lo que le permitirá a cada uno de ellos tener una actitud vanagloriante sobre su personalidad.

Este aspecto está vinculada con la actitud de cada miembro tiene, para tomar mucho interés y relevante atención a las preocupaciones laborales que tiene cada miembro (Amitay, 2005), de tal manera que estos demuestren sus capacidades y reflexiones sobre sus logros y devanes. En este caso es de primordial contar con la orientación, el asesoramiento y la instrucción de forma personalizada, ya que de efectuarse de mejor manera este hecho conllevara a un éxito aboral en especial dentro de las entidades ediles. Alagar a cada uno de los integrantes de la organización es muy relevante, ya que esta permite encontrar a los sujetos con capacidades únicas, consecuentemente esto permite desarrollar un trabajo con determinadas tareas, donde la primordial características es que estas permiten un estudio retrospectivo, para desempeñarse con más voluntad y eficacia.

El presente estudio al respecto no es un trabajo terminado, ya que con referencia al tema existen muchas teorías del cual deben ser considerados, dentro de este también se hallaron muchas coincidencias que son producto de estudios

efectuados en años pasados, que relacionándolos con la actitud de nuestros jefes se hallaran que estos coinciden de alguna manera con el comportamiento del liderazgo transformacional. La actitud del líder, con estas características necesita del desempeño para realizar variación en s personalidad, como también identificar las oportunidades del grupo, como también el de asumir responsabilidades y motivar a sus pares para que efectúen la misma labor.

Este tipo de líder, demuestra dentro de su actitud inspiración con visión objetiva. Las personas con este tipo de liderazgo reúnen a otras personas a su alrededor para desarrollar una visión laboral, del cual son hábiles en determinar un objetivo común y llama a otros para lograr dicha visión. Estos son un modelo de persona hacia otros, brindar ejemplo de labor con miras desarrollar un trabajo eficaz con una moral alta. Tienen conocimiento de que sus pupilos logren trabajos eficientemente dentro de la organización, deben compartir funciones en especial el de ando superior, brindándoles ayuda para que realicen dichas labores, motivar su interés, orientarlos a tomar en cuenta las antiguas maneras de realizar las cosas, incentivar el trabajo en equipo, estimular la actitud positiva, identificarlos con reconocimientos y vanagloriarlos por una labor buena.

De lo descrito anteriormente se percibe que las características conductuales de este tipo de liderazgo, merece señalarse que algunos de estos rasgos han tenido amplitud teórica entre los estudiosos, mientras que otros tuvieron amplitud relativa al respecto. Un ejemplo al respecto en todas las indagaciones al respecto se han reconocido la elaboración y unión de un objetivo a lograr como una tarea importante que debe lograr el líder transformacional. Puesto que las investigaciones al respecto han encontrado que se debe brindar facilidades en la labor que realiza la organización, tomando en cuenta las características conductuales de este líder.

Dentro de este estudio, cabe destacar también los rasgos conductuales del líder transformacional, entre la plana jerárquica y su personal administrado.

Visionarios.- Un rasgo importante de estos líderes radica en que tienen capacidad para diseñar un objetivo con características futuras, en donde involucra a los

sujetos el cual laboran mancomunadamente para alcanzar una visión común, estos líderes dentro de su objetividad apunta a varios puntos para solucionar un problema. Cuentan con diversas alternativas para lograr su objetivo, la importancia radica en donde el jefe los encamina hacia ese objetivo, incentivándoles y motivándoles que de forma unida pueden alcanzar dicho objetivo. Los visionarios retan las ideas antiguas y forma de hacer las labores, tienen una firme manera de pensar sobre lo que quiere realizar, cuentan con la capacidad de expresar claramente sus ideas el cual las comparte de forma democrática con sus integrantes.

Carismáticos y éticos.- Los jefes que tiene carisma, tienen el don de impartir trabajo colaborativo y esmero de los trabajadores. Dichos sujetos aducen que los líderes con estos rasgos, cualidades preponderantes y superiores, estos líderes están en la capacidad de beneficiar a toda la organización con sus acciones, como también las pueden perjudicar.

Seguros.- El líder transformacional lucha por brindar un comportamiento de lo más moral, de allí que los seguidores brindaran una confianza alta a la visión que tiene el líder del cual estos seguirán con mucha seguridad sus pasos.

Constantemente estos son reconocidos por su actitud positiva bajo una determinada presión, dialogan de forma directa y tiene mucha disciplina en los compromisos planteados. Los miembros de la organización tienden a seguir la visión del líder, ya que este les brinda una seguridad solidad sobre lo que desean lograr en su organización, este líder comparte sus responsabilidades con sus integrantes, como también mantienen un nivel de comunicación optimo que les permite una interrelación buena.

Pensadores.- Estos líderes son intelectuales, solicitan a sus integrantes que empiecen de su visión, brindándoles alternativas de soluciones creativas y novedosas. Incentivan la solución de casos donde intervenga el razonamiento más que todo. Piensan que se debe arriesgar para lograr sus planes tomando en cuenta un análisis y planteamientos con base cognitiva. Incentivan a los integrantes a

realizar un análisis crítico de sus ideas pasadas y espera que lo logren, este líder se centra en el núcleo del problema, no deja que los subalternos lo solucionen, todo lo toma de forma positiva, no encuentra barreras al momento de lograr su propósito.

Considerados.- Estos piensan en sus integrantes, brindando una actitud de empatía sobre su personal, atienden con interés las propuestas de su personal, los usuarios y público en general si se encuentran en una determinada entidad, cuentan con una predisposición a laborar con disciplina cuando se presentan fallas en el momento laboral, asumen con responsabilidad sus errores respetando las ideas propuestas por sus compañeros. Están predispuestos a asumir sus errores en beneficio de sus compañeros.

Dignos de confianza.- Estos líderes muestran voluntad y entusiasmo en su propia persona, los integrantes de su grupo tendrán que observar que su líder muestra una actitud entusiasta, con visión de futuro y que tenga confianza en la solución de un problema, no debe tomar un rasgo arrogante. Esta gente también muestra confianza en su agrupación, identifican los errores como una acción positiva la cual lo toman como una experiencia para no volver a cometer el mismo error tienen una actitud arriesgada. (Hamptom, 1989).

El estudio de la segunda variable gestión de calidad nos induce a tomar en cuenta las siguientes acepciones teóricas que respaldan este estudio.

Concepto de calidad.- A lo largo de todo el siglo pasado, la evolución histórica de la calidad ha estado dirigida, guiada y estimulada por un pequeño grupo de pensadores que al desarrollar sus ideas y ponerlas a disposición para su uso por parte de toda la sociedad ha permitido acercar la calidad a todos los ámbitos de la misma. Cada uno de estos pensadores (científicos e investigadores), que se les llama "gurús" o "pioneros" de la calidad, han realizado diversas aportaciones claves a esta disciplina que todavía hoy siguen vigentes. Como reconocimiento a algunos de ellos, sus nombres presiden varios de los más importantes premios internacionales en el ámbito de la calidad otorgados por sus respectivas

fundaciones. A continuación se resumen las principales aportaciones de algunos de ellos. William Edwards Deming (1900-1993) y su compañero Joseph M. Juran (1904-2008) fueron considerados los auténticos precursores de la calidad en Japón. La primera utilización se realizó en una institución superior agrícola de Washington, D.C., de los Laboratorios de Investigación de la Bell Telephone, del cual le impactaron sus escritos sobre métodos y técnicas estadísticas que posteriormente utilizaría como base en sus propias instrucciones.

Armand V. Feigenbaum (1920-2014) fue el creador, a principio de la década de los cuarenta, del concepto "Total Quality Control" (TQC) que viene a traducirse como "Control Total de la Calidad" o incluso como "Control de la Calidad Total". La idea básica es la misma y hace referencia a que para que el control de calidad sea efectivo, éste debe estar presente en todas las fases del proceso, o sea desde el diseño del producto hasta la venta del mismo.

La calidad no sólo se logra en la producción, sino también en el desempeño y diseño y desarrollo, en compras, en ventas, en administración, etc., lo que permite lograr así productos y servicios a un coste óptimo o más económico y que satisfagan las necesidades del consumidor (Ishikawa, 1985). Fue por lo tanto, el pionero de la determinación de calidad total en su nación. Uno de sus principales objetivos fue buscar la implicación de todos los trabajadores para desarrollar una cultura cualitativa y no sólo de la dirección y de los mandos intermedios (James, 1997). A nivel estadístico su gran contribución consistió en minimizar los cálculos probabilísticos de la calidad en las industrias de forma general. Así, en los años sesenta creó y desarrolló los denominados círculos de calidad cuando en 1962 inicia esta experiencia en la "Nippon Telegraph and Cable".

Teniendo en cuenta las acepciones anteriores se procede a definir lo que es una gestión de la calidad. Diferentes autores aportan variaciones definiciones sobre la este tema del cual se rescatan ideas y comentarios considerados como más significativos.

Pegels (1994) la define en términos de prácticas desarrolladas por las empresas, más que como un concepto teórico o académico. Para Hill y Wilkinson (1995) la

gestión de la calidad se percibe de forma distinta según el tamaño de la organización, las condiciones del mercado en el que opera, el sector y el diferente grado de desarrollo alcanzado del término calidad. Deming (1986) comparten el fundamento de que mediante la gestión de la calidad se consigue lograr la supervivencia de la empresa en el mercado, puesto que ésta contribuye a promover la estabilidad en la comunidad, a generar productos y servicios útiles para los clientes, así como proporcionar a sus miembros satisfacción y desarrollo. Crosby (1984) se refiere a la gestión de la calidad mediante la expresión “cero defectos”. Definiciones posteriores amplían este concepto inicial, como por ejemplo la realizada por Leal (1997), a partir de Ross (1994), que define la gestión de la calidad como “una filosofía de gestión integral y un conjunto de prácticas que enfatiza la constante superación, las exigencias del cliente, la minimización de las acciones, una propuesta de largo tiempo, el aumento de participación de los trabajadores y la formación de grupos de trabajo colaborativo, el planteamiento de actividades, la solución de percances de manera sinérgica, estudio continuo de los resultados, y trabajo colaborativo entre todos los integrantes.

Por otro lado se plantea que los principios de la Gestión de la Calidad, se caracteriza de las siguientes acepciones.

Enfoque al cliente.- Todas las instituciones públicas dependen de los usuarios que concurren a esta y por ello deben toma en cuenta los intereses momentáneas como de futuro de estos, y lograr satisfacer sus expectativas, esta actitud es lo que algunos lo denominan orientación al usuario de las actividades que se desarrollan dentro de la institución, Es fundamental cubrir las expectativas de los usuarios, mediante la satisfacción de sus necesidades, del cual este tendrá una apreciación positiva de la entidad, del cual estará dispuesto brindar fidelidad hacia la institución que le brinda dicha atención.

Entre los beneficios que se logran con este aspecto se tiene, aumento de las ventas en el comercio, de donde las respuestas son positivas y alentadoras en el mercado, dicha comercialización tiende a elevarse de manera rápida, como también las

exigencias de los clientes. El gerente debe tener una actitud de adaptabilidad precoz para logra mejores beneficios, esto es lo que incentiva al gerente y le permite saldar sus honorarios a sus trabajadores, sus contribuciones y generar ganancias, como también aumentar la efectividad en la utilización de la materia prima de la institución y por ende satisfacer al público usuario.

Liderazgo.- El líder enfoca el camino de toda entidad, en especial si es pública, estos pueden elaborar y controlar el orden interno, en donde los demás integrantes son participes en el logro de los objetivos. Por otro lado los jefes deben tener conocimiento de las exigencias de los usuarios, tomo también los planes a desarrollar estén articulados con los requerimientos del cliente, del cual deben cubrir sus inquietudes, este con apoyo de una comunicación a nivel de todo el equipo de trabajo. Finalmente deberán calcularla necesidades de los usuarios, y trabajar en función a los requerimientos. El líder está encargado de actuar y motivar a que los integrantes conjunciones esfuerzos dentro de la entidad, estos deben ser un modelo para todos los integrantes, este diseña planes de trabajo óptimos el cual impulse a su personal a desarrollarlo de lo mejor posible. Son varias las características con las que debe contar el jefe de grupo, dentro del equipo de trabajo, el cual debe ser visionario, creativo, cooperativo, con un previo conocimiento de los integrantes de su institución, este debe incentivar e involucrar a todo el personal a solucionar los diferente problemas que puedan presentarse dentro de la organización.

Los miembros de la entidad toman en cuenta y son conscientes de los planes a desarrollar dentro de la organización. Conociendo los fines y actividades a desarrollar dentro de esta se buscara la involucración de todos los integrantes, lo que conllevara a llegar a las metas propuestas, mediante formas estrategias de lograr estos objetivos lo que terminara en una gestión de calidad.

Compromiso del personal.- Los usuarios en todo aspecto es la razón de ser de una institución y su implementación orienta al desarrollo de los planes a realizar dentro de la entidad, las labores efectuadas con esmero muestran resultados óptimos, de

aquellos que no estén en relación con los que no se planificaron, la antipatía y carencia de identificación muestra un resultado negativo dentro de lo planificado.

Entre las ventajas que brinda este principio se tiene que: La estimulación permite que se involucren todos los integrantes, del cual repercutirá en mejores resultados, dentro de esto también se observa una sinergia entre todos los integrantes. La gama de actitudes positivas individuales de cada uno de los participantes genera una participación potencial al momento de la solución de problemas, el cual están articulados la inventiva y raciocinio de cada persona. Así mismo se observa que dentro de estas ventajas se presentan prototipos para superar la gestión en las entidades, esto por resultado de la voluntad e iniciativa de los integrantes de la organización el cual mediante sus aportes generan ideas creativas para el desarrollo de la organización.

Dentro de esto se aprecia que el personal debe laborar con responsabilidad y disciplina para obtener mejores resultados en el desarrollo de las actividades, como también mostrar liderazgo para el éxito de lo planificado. Estos mismos deben contar con la voluntad desinteresada para lograr mejoras en la organización. Es importante que estén estimulados a involucrarse para lograr una gestión de calidad, del cual esto repercutirá en un mejor dinamismo de la empresa.

Enfoque a procesos.- El éxito de una entidad tendrá resultados óptimos si la planificación de la entidad está articulada a desarrollarlo mediante procesos. Los prototipos para determinar la superación permanente en la gestión de la institución, repercutirá en un beneficio que traerá exigencia y adaptabilidad en el mercado, el enfoque por procesos es más simple de implementarse y menos costos al momento de realizar sus actividades.

Esto incide al producto final, de lo cual todas las actividades tienen que cumplir con las exigencias del resto de proceso. El cumplimiento de la superación de los procesos recae en todos los involucrados en esta actividad, con ayuda de todos los integrantes. Por otro lado es indispensable dejar claramente que una mejora aplicando la tecnología producirá resultados apreciativos y rápidos, mientras que una mejora con organización continúa con una secuencia acorde al tiempo. Para

encontrar el mejor provecho en el usuario se ha de efectuar mejoras tecnológicas para que los resultados sean relevantes, y mejorar la organización en las demás actividades, que efectúa un incremento continuo y predecible de la calidad última. El más alto nivel se logra cuando se efectúa un vínculo con las mejoras de la tecnología con las actividades en equipo de los integrantes.

Entre las ventajas de este aspecto se tiene que esta es de mayor efectividad económica. Teniendo una buena organización este tendera aprovechar su eficacia para un mejor resultados, constante superación con resultados óptimos.

Si se tiene conocimiento de la funcionabilidad de los integrantes y de lo que puede realizar la utilización de parámetros matemáticos donde nos muestre resultados óptimos y predecibles, esto debido a que se cuenta con una buena información. Con todo esto se anulan incertidumbres lo que ayuda a lograr fines y planes. Este aspecto articulado a procesos encuentra mejor información y de mejor calidad, el cual está vinculado a las actividades estratégicas del grupo. Por otro lado este aspecto permite encuentra actividades clave el cual genera ventajas al adecuar los procesos que necesitan ser cambiados, para aprovechar las mejores ventajas y encontrar resultados óptimos y una mejor aceptación por parte de las necesidades de los usuarios.

Enfoque hacia la gestión.- Reconociendo, comprendiendo, y realizando los procesos articulados, como uno solo, se ayuda a la efectividad de los integrantes a la efectividad de lograr los objetivos. Por otro lado, los integrantes han de efectuar una forma de gestión oportuna y sólida, debe documentarlo dándolo a conocer a todas las personas de la organización, del cual estos deben de estar orientados en el proceso de actividades de la entidad, de manera particular y de los demás.

Si la planificación y formas de gestión son óptimos, son diseñados iniciando de información confiable encontrada con lógica y el poco estudio de las actividades. Con esta característica cuya base es la gestión implica una mayor participación de los integrantes y se consigue un mejor resultado y estimulación en los procesos, lo que incide de forma buena en la labor de la organización y el logro de los planes programados. Entre las ventajas que este aspecto aporta es que se logra la unión

y firme operatividad de los procesos fundamentales de la entidad. Cuando las actividades se realizan de forma unificada y con miras a satisfacer las demandas del resto de los demás procesos, la organización encuentra resultados óptimos.

Mejora continua.- El constante perfeccionamiento de la capacidad y del producto debe ser el principal plan de la organización. El éxito se lograra por medio de la realización de actividades permanentes. Se debe efectuar la superación en todas las áreas, entre ellas se tiene las habilidades de los integrantes, el buen funcionamiento de las maquinarias, interrelación con los usuarios, entre otros. Mediante un determinado estudio se aduce que la superación de las actividades se da en dos formas, la primera mediante la implementación tecnológica y la otra por medio de la óptima productividad de la entidad.

Si por medio de la implementación tecnológica no se puede superar, la otra forma de brindar un buen servicio es por medio de un proceso continuo.

Frecuentemente se debe propender a superar los resultados. Estas actividades conllevan a un conjunto de actividades donde se involucre, el análisis, con una dinámica que conlleve a mejorar la satisfacción de los usuarios. Obtener los mejores resultados, no es producto de la actividad de un solo día, es una secuencia continua de actividades en el que no se puede retroceder, dentro de esto se debe propender a lograr los planificado dentro de la entidad y estar pendientes a las exigencias de los usuarios o clientes, por lo que se necesitara obtener mejores rendimientos en su labor diaria y en la producción de la organización.

Entre las ventajas encontradas en este aspecto, se tiene las siguientes: La optimización laboral por medio del desarrollo de capacidades de los integrantes. Con la disposición de tecnología de punta el costo será menos de lo esperado, es más económico lograr un mejor servicio mediante la utilización de otras estrategias más baratas con igual eficacia. Mediante el aprovechamiento de las oportunidades se puede mejorar las actividades, de esta se tiene que dentro de los procesos de superación de la entidad se debe optimizar el uso de los recursos disponibles para mejorar la calidad de la producción.

La toma de decisiones basada en hechos.- Toma como base fundamental el análisis de los datos e información encontrada, de donde se tomara decisiones pertinentes, de lo cual estar deben ser sólidas y con un objetivo firma antes de brindar decisiones predictivas y más deseadas. El sistema de gestión de calidad está enfocado a superar la eficiencia de la comunicación con la que se cuenta como base para mejorar la atención, de allí que se parte que con una información optima se permite realizar indagaciones y proyecciones para mejorar las actividades que se brindan a corto plazo, la desventaja en esta parte es que estos datos son tomados como firmes dentro de la organización.

Los datos reales y firmes son los que brindan mejor información, no se debe distraerse si estas son negativas, un detalle resaltante en este es que el personal puede efectuar un autoanálisis de manera grupal para mejorar los resultados. La información es un instrumento primordial en la planificación y programación de objetivos dentro de la entidad, cuando se cuenta con datos óptimos mejor será la obtención de los resultados, para esto se pueden seguir planteamientos con características firmes si se cuenta en especial con información sólida.

Este aspecto tiende a brindar algunas de las siguientes ventajas: Aporta criterios cuya base fundamental es la información y el conocimiento, se debe identificar a todos los integrantes, en especial la opinión de los usuarios, se debe diseñar medios de interrelación para que los datos pueda ser descrita con una objetividad común dentro de la organización. Incrementar la eficacia en el personal tomando como referente los datos pasados en especial la información importante, del cual se tomara como antecedente solidad en la mejora de los procesos, cuyo objetivo fundamental es el de tomar decisiones pertinentes en la actualidad realizando un análisis de estos datos.

Incrementar la habilidad para analizar, enfrentar y variar las ideas y aportes, del cual repercutirá en aumentar el nivel de toma de decisiones, lo que permitirá realizar reajustes y rectificaciones a los posibles errores o problemas que se presenten dentro de la organización.

Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, es una federación de institutos de estandarización nacionales, miembros de ISO que trabajan a través de comités técnicos en más de 173 países. En la actualidad es el principal agente de elaboración de estándares internacionales con sede en Ginebra, Suiza. Estos sistemas de calidad se crearon a mediados de los ochenta y han tenido diversas revisiones y actualizaciones. Los comités técnicos de ISO con representantes de todos los socios preparan los estándares internacionales y para su publicación se requiere la aprobación del 75% de los miembros (IMNC, 2008).

El sistema de calidad ISO 9001 promueve una teoría que se basa en actividades, buscando la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus requisitos. Parte primordial del sistema es la estandarización o documentación de los procesos (IMNC, 2008). Este planteamiento significa la aplicación de un conjunto de procesos. El enfoque basado en procesos hace hincapié en el cumplimiento de los requisitos de los procesos, la identificación de los procesos que aportan valor, la eficacia del proceso, mejora del desempeño y los procesos con un sistema de medición determinado (IMNC, 2008).

El cliente es el objetivo final del sistema ISO 9001, desde la producción de la materia hasta la veracidad y satisfacción de las demandas de los usuarios. El sistema ISO 9001 persigue la obtención de una certificación, todo ello con el objetivo final de lograr la satisfacción del cliente (ISO, 2007).

En cuanto a los requisitos, la norma ISO 9001:2015 se divide en 10 capítulos (4 capítulos generales y 6 capítulos de requisitos). La Tabla 8 presenta de forma esquemática el contenido de los capítulos de la norma ISO 9001:2015.

Dentro de este estudio se plantea las siguientes dimensiones de la gestión de calidad:

Calidad intrínseca del producto (o servicio). Se articula primordialmente con las características implícitas en el servicio que se brinda, de allí que se denomina intrínsecas, cuya capacidad es brindar una mejor satisfacción al cliente. Cuando se brinda un servicio a la sociedad esto está relacionada a un conjunto de actividades

entre estas se tiene la no presencia de defectos o errores, rasgos agradables al cliente, confianza, productividad, etc., estos rasgos pueden ser parametrizadas a través de índices, tales como errores en las facturas, índice de mortalidad en los centros de salud, en las entidades públicas de servicio de electricidad y agua potable, entre otros.

Costo del producto o servicio. Esta referido al costo del producto, como al del proceso terminal, como también los que inciden de forma intermedia (materia prima, mano de obra, medios de traslación, etc.), según otros estados dentro de esta característica repercute también o incide el precio, en donde refleja el nivel cualitativo del producto, dentro de esta dimensión se describe sobre el valor agregado, llegando articularse con la ley de la demanda, es decir obtener un producto óptimo a menor precio en dónde se base satisfacer la necesidad del cliente. Dentro de este proceso no se debe relacionar con una línea de regresión perfecta, puesto que intervienen otros factores, como es la acepción de valor, lo que se entiende dentro de esto que el usuario tendrá la disponibilidad de pagar por el beneficio. Lo que significa que el cliente debe tener en cuenta lo que pague por el beneficio, es decir que el costo debe ser similar o menor al impuesto por el productor.

Atención. El usuario debe recepcionar el producto en el tiempo determinado, con las características exigidas por este, como es el precio justo, la cantidad pedida entre otros, dentro de este proceso se debe impartir una atención con plena voluntad y cortesías. Entre los índices más relevantes de desventaja se tiene: el retraso en la correspondencia en especial de la documentación, en la materia prima y demora en la atención por parte del personal. Esta dimensión es un rasgo que prevalece en todas las instituciones en especial en las públicas donde se tiende a calificar con diferentes parámetros de personalidad y actitud, por parte de los clientes, que resultar una buena atención será determinada por el carisma con la que cuenta los integrantes de la organización.

Seguridad. Esta dimensión esta avocada a que el producto o servicio que se brinda no amenace la integridad personal y fisiológica del cliente, esta dimensión se

respalda conceptualmente en un proceso de resguardar a los integrantes de la organización como al público usuario, basado en brindar un cuidado integral biológica, como fisiológica de los que participan dentro de la actividad laboral de la entidad, tanto interno como externo de la institución.

Disposición. Aduce que está referida al nivel de incentivo que se brinda a los empleados de la organización, entre otros también esta avocada a evaluar la predisposición del empleado, del cual se evita la ausencia al centro laboral, tal como menciona Campos(2009) para que suceda motivación en las instituciones, estas deben poner todo su esfuerzo en cumplir con los sueldos de los integrantes de la organización, brindándoles respeto como personas y brindándoles oportunidad de seguir progresando como una persona innovadora y creativa.

Muchos estudios vinculan el liderazgo trasformador con el realce de la institución, dentro de esto se evidencia que hay experiencias empíricas al respecto que apoyan la acepción de que el liderazgo tiene mayor arraigo entre otros aspectos y rasgos que atañen a la persona. Estas actitudes entre otras han permitido comprender, discriminar y engrandecer atributos fundamentales del líder, que asociados con sus capacidades enfocan a encontrar una persona con mucho talento. De los antecedentes que se articulan al estudio se tiene a Masi y Cooke (2000) quienes aducen que existe un vínculo positivo y significativo entre el liderazgo trasformador y el estímulo al personal, el nivel de identificación con la calidad. Los aspectos fundamentales de este líder se articulan de manera preponderante con resultados óptimos tales como: voluntad para laborar, trabajo fuera del horario, relaciones amigables entre el jefe y los empleados, trabajo en equipo, e identidad con la institución. (Brown et al., 1996).

La función del líder trasformador se incrementa cuando este imparte mucha confianza a su personal, el cual repercute en la efectividad laboral de la organización, llegando a realizar procesos óptimos dentro de la entidad, como el término de proyectos en el tiempo planificado, donde se percibe que está involucrado la inventiva y curiosidad de la persona (Gillespie y Mann, 2000).

Así mismo, el liderazgo en un entorno de gestión de la calidad también lleva a mejorar los resultados de la organización si el líder se implica en la implantación, evaluación y mejora de la calidad que puede llevar a una mejora de los resultados de la organización (Castro et al., 2009); (González, 2013). Los líderes con estos rasgos imparten en su personal un horizonte con una gama de oportunidades de triunfo en su organización, incentivan a ser críticos, implantan confianza, realizan actividades importantes donde se involucra la voluntad total del personal (Bass, 1999). De allí que se afirma que la actitud del líder influye sobre los resultados de las actividades laborales de las personas (Pawar y Eastman, 1997).

Se comprueba que hay un vínculo entre el liderazgo transformacional y satisfacción por el trabajo, en donde se aprecia, que cuando el trabajador muestra una labor con voluntad constituye un índice, el cual es producto de un liderazgo con características organizativas muy buenas (Yang, 2009). Teniendo en cuenta lo versado por Yukl (2008), se aprecia que aduce que las personas que tienen estos rasgos de líder impartirán mayor aceptabilidad por parte de todos sus integrantes, el cual colaboraran en el engrandecimiento de la entidad pública. Muchos estudiosos indican que cuando existe voluntad por tu trabajo se experimenta también una satisfacción en su entorno familiar. De allí que se aprecia que París (2008) ha precisado que el sentirse feliz con lo que trabaja influye enormemente en su motivación vivencial y en especial con su entorno familiar el cual lo motiva a laborar eficientemente.

De este modo, el liderazgo transformador facilita que los empleados superen los niveles mínimos exigidos por la organización. Estas ideas indican que un liderazgo transformador puede facilitar la gestión de personas. Por ello, es probable que un líder transformador influya en el resultado de calidad de la empresa implantando prácticas de calidad (Laohavichien et al., 2011). De allí que este tipo de líder provee a los subalternos ánimos para que logren una productividad óptima dentro de la entidad. Estas acepciones inducen que un liderazgo con estos rasgos facilita la mejor conducción del personal. Es de allí, que la probabilidad que repercute la acción del líder transformacional para encontrar un producto de calidad en la institución en base a las prácticas laborales de su personal

De este modo, Ahmed y Parasuraman (1994) afirmaron que el compromiso directivo con la calidad implica el desarrollo de iniciativas estratégicas y operativas así como la provisión de recursos para implantarlas. Los estudios referentes a la gestión óptima en general y en el uso del Modelo EFQM en particular apoyan la idea de que no es posible implantar un sistema de calidad sin el compromiso de la alta dirección con la calidad (Tarí et al., 2009). Por lo tanto, la alta dirección es el agente más importante a la hora de implantar un sistema de gestión de la calidad porque puede fomentar el cambio mediante la formulación y la comunicación de la visión y el reforzamiento de los valores que la apoyen (Bass, 1985).

Estas ideas indican, por un lado, que el liderazgo transformador influye sobre la planificación y la estrategia y, por tanto, que el líder facilita la aplicación del proceso de planificación, y por otro que los estudios académicos sobre calidad y el Modelo EFQM muestran que el liderazgo tiene efectos positivos en la planificación (Calvo-Mora et al., 2015).

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

Problema general.

¿Cómo es la relación del liderazgo transformacional y la gestión de calidad de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay. - 2017?

Problemas específicos.

¿Cómo es el liderazgo transformacional de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay. - 2017?

¿Cómo es la gestión de calidad de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay. - 2017?

¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y la calidad intrínseca de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017?

¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y los costos de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017?

¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y la atención de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017?

¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y la seguridad de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay – 2017?

¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y la disposición de los empleados de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017?

1.5 Justificación Del Estudio.

Las diferentes organizaciones gubernamentales como las ediles de un tiempo a esta parte han sufrido un declive en su administración, en especial porque adolecen de un liderazgo pertinente que encamine de mejor manera la gestión de las municipalidades, es por ello que la presente investigación está abocado a terminar como el liderazgo transformacional tiene su repercusión en la gestión de calidad que se efectúa en la municipalidad provincial de Abancay – Apurímac, esto debido a muchos factores externos e internos que afectan la mejor administración de esta municipalidad, como también se cuenta con personal y jefes de área del cual no cuentan con el perfil adecuado para poder administrar o liderar las diferentes oficinas de dicha institución edil, llevando en ocasiones a una deficiente orientación a los trabajadores de esta municipalidad en su labor cotidiana.

De lo planteado anteriormente es que dichos jefes de área y trabajadores no tienen la noción de jefatura y liderazgo, es de allí que se parte de que en esta entidad edil debería impartirse un tipo de liderazgo transformacional el cual encamine de manera eficaz la administración de dicha municipalidad.

Para lograr lo descrito anteriormente, se considera que el carisma es un elemento fundamental en el proceso transformacional porque se trata de la habilidad del líder para generar un poder simbólico, en virtud de que produce la percepción entre los seguidores de que posee habilidades y talentos excepcionales. Por ello, el éxito del líder está ligado a la confianza de los seguidores, a su esfuerzo y al compromiso que éstos adquieren con él (Barbuto, 2005).

1.6 Hipótesis.

Hipótesis General.

Existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la gestión de calidad de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay. – 2017

Hipótesis específicas.

El liderazgo transformacional es deficiente en los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay. - 2017.

La gestión de calidad no es buena de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay. – 2017.

Existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la calidad intrínseca de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017.

Existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la calidad intrínseca de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017.

Existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la atención de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017.

Existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la seguridad de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017.

Existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la disposición de los empleados de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017.

1.7 Objetivos.

Objetivo General

Determinar cómo es la relación del liderazgo transformacional y la gestión de calidad de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay. – 2017.

Objetivos específicos.

Determinar Cómo es el liderazgo transformacional de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay. - 2017.

Determinar cómo es la gestión de calidad de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay. – 2017.

Determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y la calidad intrínseca de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017.

Determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y los costos de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017.

Determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y la atención de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017.

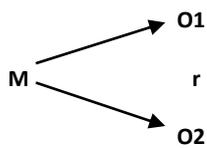
Determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y la seguridad de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017.

Determinar la relación existe entre el liderazgo transformacional y la disposición de los empleados de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017.

II. MÉTODO

2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

La presente investigación es de Nivel Básico - Descriptivo – Cuantitativa Transversal, por que dicha indagación se dará durante el transcurso de todo este proceso este también esta con un diseño de investigación No experimental, tal como se muestra más adelante:



Dónde: M = Muestra del estudio.

r = Relación Directa de las variables entre liderazgo transformacional y gestión de calidad.

O1. Liderazgo transformacional.

O2. Gestión de calidad.

2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN.

Variable de estudio 01

Liderazgo transformacional.

Dimensiones:

- ↗ Influencia idealizada.
- ↗ Motivación inspiracional.
- ↗ Estimulación intelectual.
- ↗ Consideración individualizada.

Variable de estudio 02

Gestión de calidad.

Dimensiones:

- ↘ Calidad intrínseca.
- ↘ Costos.
- ↘ Atención.
- ↘ Seguridad.
- ↘ Disposición de los empleados.

Matriz de Operacionalización de la Variable 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL El líder transformacional es aquel que motiva a sus seguidores al logro de un resultado más allá del esperado, inspira confianza, lealtad y admiración por parte de sus seguidores para que estos subordinen sus intereses individuales a los del grupo, gracias a que se enfoca en las cualidades intangibles como la visión, los valores compartidos y las ideas que motivan el cambio. Las cuatro dimensiones de este estilo de liderazgo son el carisma o influencia idealizada, la motivación inspiracional, la estimulación intelectual y la consideración individualizada (Bass, 1991; Bass y Riggio, 2006).</p>	<p>El Liderazgo transformacional el que apunta a un cambio de segundo orden, ya que es un proceso que se da en la relación líder-seguidor, que se caracteriza por ser carismático, de tal forma que los seguidores se identifican y desean emular al líder. Es intelectualmente estimulante, expandiendo las habilidades de los seguidores; los inspira, a través de desafíos y persuasión, proveyéndoles significado y entendimiento. Finalmente, considera a los subordinados individualmente, proporcionándoles apoyo, guía y entendimiento.</p>	<p>INFLUENCIA IDEALIZADA. Es una dimensión del liderazgo transformacional relacionada con la capacidad que tienen algunas personas para generar confianza, credibilidad y lograr que otros individuos se sientan identificados con sus valores, creencias, ideales y propósitos. Esta capacidad depende claramente de la seguridad y autoconfianza que experimenta el propio líder. Para poder influir en otras personas, el líder debe estar en capacidad de influir primero sobre su propia vida. Algunas competencias de inteligencia emocional que son claves para este propósito son la autoconciencia (conocimiento de sí mismo), la autorregulación (autocontrol), la motivación interna, la empatía y las habilidades sociales Bass, 1991; Bass y Riggio, 2006).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad personal • Confianza y credibilidad. • Identificación. • Propósitos. • Autoconfianza. • Influencia sobre los demás. • Competencias. • Autocontrol. • Motivación interna. • Empatía. • Habilidades sociales.

		<p>MOTIVACIÓN INSPIRACIONAL.</p> <p>Es una dimensión del liderazgo transformacional que está relacionada con la capacidad para comunicar la visión, al igual que entusiasmar el equipo y generarle la confianza suficiente para alcanzarla. Cuando un líder logra articular una visión que es compartida por los diferentes miembros del equipo o la organización, brinda una dirección que permite enfocar las energías y propósitos de todos hacia un aprendizaje proactivo, igualmente, para generar verdadera motivación, la visión compartida debe ser retadora y plantear un estado deseado mucho mejor al estado actual. La percepción de que existe una brecha entre el desempeño real y el desempeño deseado es importante porque impulsa a la organización a reconocer su necesidad de aprender y mejorar. (Bass, 1991; Bass y Riggio, 2006).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación. • Entusiasmo. • Organización. • Sinergias. • Aprendizaje proactivo. • Visión compartida. • Percepción. • Desempeño laboral.
--	--	--	--

		<p>ESTIMULACIÓN INTELECTUAL</p> <p>Es otra dimensión del liderazgo transformacional que se refiere a la capacidad para fomentar el razonamiento, la imaginación y la resolución de problemas para generar soluciones de una forma creativa e innovadora. La estimulación intelectual lleva al subordinado a cuestionar sus conceptos y creencias para ver los problemas desde otro ángulo y de esta manera encontrar soluciones novedosas). El aprendizaje y el entendimiento, debido a su énfasis en lograr que los individuos piensen por sí mismos y definan nuevas formas de solucionar los problemas. Cuando un líder estimula intelectualmente a sus seguidores consigue que sean más creativos e innovadores, de esta manera logra cuestionar las presunciones, replantear los problemas, direccionándolos a encontrar soluciones alternativas (Bass y Bass, 2009 y Riggio, 2006).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Razonamiento. • Solución de problemas. • Innovación. • Estimulación intelectual. • Creencias. • Autoconocimiento.
--	--	--	--

		<p>CONSIDERACION INDIVIDUALIZADA Está relacionada con aquellas características del líder transformacional que le permiten tener en cuenta las necesidades de sus seguidores de forma individual, partiendo de que cada integrante es un ser único; todo ello permite que, si dentro del equipo se trabaja en desarrollar las habilidades de cada uno de sus miembros, se logren mejores resultados y cada miembro esté más dispuesto a aportar por sentirse útil y valorado. Esta dimensión está relacionada con la capacidad para dar importancia y prestar especial atención a las necesidades de tal forma que puedan desarrollar sus fortalezas y puedan aprender de sus éxitos y fracasos. En este aspecto es importante la asesoría, el apoyo personalizado y la realimentación de forma individual a la vez que permite llevar a cabo una asignación de roles de acuerdo a ellas y facilita una retroalimentación del desempeño más oportuna y eficaz. (Bass, 1991; Bass y Riggio, 2006).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades individuales. • Desarrollo de habilidades. • Aporte individual. • Fortalezas. • Apoyo personalizado. • Potencialidades. • Retroalimentación.
--	--	--	--

VARIABLE 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
	<p>La gestión de calidad está ligado a la satisfacción total del consumidor, buscada tanto de forma interna (eliminando los factores que no agradan al consumidor según investigaciones de mercado realizadas), como externas (a través de la anticipación de la necesidades del consumidor, incorporándose las características detectadas en los productos y servicios).</p>	<p>CALIDAD INTRINSECA. Se relaciona específicamente con las características inherentes al producto (o servicio) y por eso el nombre de intrínsecas, capaces de dar satisfacción al consumidor. En el caso del Servicio Público, esto implica una serie de aspectos tales como: ausencia de defectos, fallas o errores, adecuación al uso, características agradables al usuario, confiabilidad, previsibilidad, etc. (Bonilla J. 2008).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Características inherentes. • Satisfacción al consumidor. • Servicio público. • Ausencia de defectos. • Adecuación al uso. • Características agradables al usuario. • Confiabilidad. • Previsibilidad.
		<p>COSTOS. Se refiere básicamente al costo de producción, tanto al costo final como a los intermediarios (insumos, mano de obra, transporte, etc). Pero según Campos el precio es también importante pues “él debe reflejar la calidad. Se cobra por el valor agregado”. Naturalmente que cuanto menor sea el</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Costo de producción. • Valor agregado. • Pago por el servicio. • Costo de elaboración. • Proyectos.

<p>GESTION DE CALIDAD</p> <p>La Gestión de la Calidad implica un cambio de la forma de pensar, de estilo y de postura, envolviendo todos los integrantes de la empresa, desde el presidente hasta el último trabajador. En particular, la figura del principal de la organización asume dimensiones decisivas, pues es él, de forma intransferible, quien tiene en sus manos el detonador del suceso o del fracaso. En efecto, la gestión de calidad es un programa del Principal, por tanto, o él rompe con el modo de pensar, sentir y actuar antiguo, a través de la asunción y comprometimiento personal con la implantación del programa, transformándose así en un dinámico agente de cambios, o lo abandona a sus propias fuerzas , inviabilizándolo. (Bonilla J. 2008).</p>		<p>Precio del producto o servicio, mayor será la satisfacción del consumidor. Pero eso no implica en una relación lineal perfecta. Ocurre que un elemento fundamental es el concepto de valor, o sea lo que el consumidor estaría dispuesto a pagar por el producto (o servicio). Por lo tanto, su precio deberá llevar en cuenta el valor que el producto tiene para el usuario. Lo ideal es que el precio sea igual o algo menor al valor establecido.</p> <p>Ejemplos de esta dimensión son: costo de elaboración de un estudio o proyecto, costo de materiales (papel, tinta), costo de capacitación de funcionarios. (Bonilla J. 2008).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a funcionarios.
		<p>ATENCIÓN.</p> <p>El cliente debe recibir el producto en el plazo cierto, en el local cierto y en la cantidad cierta. Además de eso debe ser atendido con buena voluntad, cortesía y amabilidad. Algunos indicadores podrían ser: atraso en la entrega de documentos o correspondencia; atraso en la entrega de material fotocopiado, demora en la atención al usuario. (Bonilla J. 2008).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Temporalidad en la atención. • Voluntad y amabilidad. • Atraso en la correspondencia • Entrega de material. • Atención al usuario.

		<p>SEGURIDAD. Es fundamental que el producto o servicio no amenace la salud física o psicológica del usuario, incluye entre las cuestiones a considerar: la economía, la alimentación, la sanidad, la política, el medio ambiente y la protección individual de las personas, así como a las comunidades en las que estas viven.. (Bonilla J. 2008).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad física. • Economía. • Alimentación. • Sanidad. • Política. • Medio ambiente. • Protección individual.
		<p>DISPOSICIÓN DE LOS EMPLEADOS. Se refiere a la motivación que los empleados de la empresa manifiestan. Una de las formas de evaluar la disposición es a través del nivel de ausentismo. Según Campos, para que ocurra motivación en las organizaciones, estas “deben esforzarse en pagar bien los empleados, respetándolos como seres humanos y dándoles oportunidad de crecer como personas y en el trabajo, viviendo una vida feliz” (Bonilla J. 2008).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación profesional. • Ausentismo. • Puntualidad. • Remuneración adecuada. • Superación profesional. • Visión de futuro.

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.

Población

Con la objetividad de encontrar mejores acepciones por parte de este proceso de estudio se tomó en cuenta como población a los trabajadores ediles de la municipalidad provincial de Abancay el cual está conformado por 60 personas entre varones y mujeres, puesto que para el presente caso estos constituyen una unidad de análisis, dichos trabajadores están distribuidos de la siguiente manera:

POBLACION

Varones	Mujeres
45	15

Fuente: Planillas de la municipalidad de Abancay (2017).

Muestra

Se procedió a seleccionar la muestra para la presente investigación el cual no fue necesario la aplicación de probabilidades estadísticas, ya que esta fue seleccionada al azar y de manera estratificada tomándose en cuenta a los administradores y jefes de área de dicha entidad, esta elección se efectúa de manera no probabilística intencionada, del cual fueron trabajadores de dicha entidad edil entre varones y mujeres en un numero de 40 unidades de análisis lo que se detalla en la siguiente tabla:

MUESTRA

Varones	Mujeres
25	15

Fuente: Planillas de la municipalidad de Abancay (2017).

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Instrumentos de recolección de datos.- Con la orientación pertinente del asesor de investigación se procedió a la elaboración de los instrumentos de la presente indagación, el cual está constituido por 2 cuestionarios, una para cada variable de

estudio, estas caracterizadas por ser nominales ordinales teniendo en cuenta la escala de Likert, dichos instrumentos para su mejor manejo fueron codificados numéricamente, esto para su respectivo basado en la data, dichos cuestionarios fueron acompañados con la técnica de la encuesta, cuyos valores a la alternativas de respuesta que pudieran dar los trabajadores, lo podemos observar, en el siguiente cuadro.

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	VALORACIÓN/DIMENSIONES	VALORACIÓN/VARIABLES
Encuesta	Liderazgo transformacional.	SIEMPRE = 3	MUY EFICIENTE = 3
		CASI SIEMPRE = 2	EFICIENTE = 2
		A VECES = 1	DEFICIENTE = 1
		NUNCA = 0	MUY DEFICIENTE = 0
Encuesta	Gestión de calidad	SIEMPRE = 3	MUY BUENO = 3
		CASI SIEMPRE = 2	BUENO = 2
		A VECES = 1	REGULAR = 1
		NUNCA = 0	MALO = 0

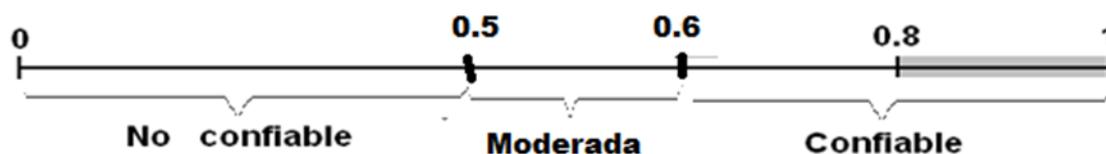
Fuente: Elaboración propia.

Validación y confiabilidad del instrumento.

Para este proceso se recurrió a determinadas técnicas y descripciones estadísticas el cual fueron necesarios para su correspondiente análisis y apreciación investigativa lo cual se detalla en párrafos más adelante.

Prueba estadística: Alfa de Cronbach (Índice de consistencia interna)

El análisis de consistencia interna de los cuestionarios estuvo determinado por el estadístico alfa de Cronbach, el cual para dicho proceso se apoyó en el intervalo de confianza, el cual muestra las escalas y los coeficientes de aceptabilidad como el nivel de consistencia interna que pudiera alcanzar dichos instrumentos, a dicha consistencia interna fueron sometidos los dos cuestionarios diseñados para cada una de las variables de estudio.



La estadística descriptiva dentro de la teoría de comprobación y determinación de la confiabilidad del coeficiente alfa de Crombach, nos hace llegar con más detalle las escalas valorativas de confiabilidad que podría tener un determinado cuestionario, estos valores se observan en la siguiente tabla:

Tabla N° 1
Rangos para interpretación del coeficiente alpha de Cronbach

Rango	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Nota: Cronbach 1951

Tabla 2
Liderazgo transformacional.

	Alfa ce Crombach	N de elementos
D1:Influencia idealizada	0.8734	11
D2:Motivación inspiracional.	0.8056	8
D3: Estimulación intelectual	0.8976	6
D4: Consideración individualizada	0.8999	7
liderazgo trasformacional	0.8691	32

Nota: Paquete estadístico Spss versión 23

^aValor de coeficiente alpha es igual a 0.8 (más detalles ver en anexos de la tesis)

El liderazgo está teniendo su auge en los últimos tiempos en especial si esta actitud se toma con visión innovadora en el grupo que administra, en nuestro caso en el cuadro anterior en lo referente al liderazgo transformacional se observa que es igual a 0,8; lo que nos da a conocer que dicho instrumento es altamente confiable, similar procedimiento estadístico se elaboró para la variable independiente el cual se detalla a continuación.

Tabla 3.- Gestión de calidad.

	Alfa de Cronbach	N de elementos
D1: Calidad intrínseca.	0.7968	8
D2: Costos.	0.8125	6
D3: Atención.	0.7934	5
D4: Seguridad.	0.8073	7
D5: Disposición de los empleados.	0.8106	6
Gestión de calidad.	0.80412	32

Nota: Paquete estadístico Spss versión 23

^aValor de coeficiente es igual a 0,8 (más detalles ver en anexos de la tesis)

El proceso estadístico de la gestión de calidad como sus respectivas características, arrojaron un valor de alfa igual a 0.8, lo que nos lleva a determinar que dicho cuestionario es altamente confiable.

b. Validación por juicios de expertos

Uno de los procesos a realizar dentro de esta indagación es la validación de los cuestionarios elaborados del cual mediante la técnica de juicio de expertos estos fueron revisados y analizados, de acuerdo a la tabla de criterios e indicadores que se utilizan para evaluar un instrumento, estos tuvieron una revisión minuciosa por parte de estudiosos peritos en investigación de esta prestigiosa universidad, los cuales luego de la revisión dieron su opinión referente al diseño de los cuestionarios como de sus respectivos ítems, dicho calificativo en un sistema porcentual se observa en el siguiente cuadro.

N°	NOMBRE DEL EXPERTO	% de Valoración
01	Dr. E. Ricardo Sánchez Ortiz	80%
02		
03		
Promedio		80%

FUENTE: Elaboración Propia.

Se aprecia que los porcentajes de los expertos que calificaron los instrumentos arroja un promedio de 80%, de lo que se aduce que los instrumentos de este

estudio proceden a su respectiva aplicación a los sujetos seleccionados de la muestra.

2.9. Método de análisis de datos

Uno de los procesos importantes dentro de esta investigación, es el procesamiento de la data y su análisis interpretativo de sus resultados, para esto en un primer paso se procedió a la elaboración de los cuestionarios para cada una de las variables de estudio, el cual luego de ser aplicados a los trabajadores de esta entidad edil se procedió a la tabulación de las respuestas que otorgaron los encuestados en una base de datos del cual nos fue útil el programa de cálculo EXCEL, como siguiente paso a lo anterior se procedió a determinar los cálculos estadísticos, que mediante la estadística descriptiva se procedió a la interpretación y análisis de las medidas de tendencia central que arrojó dichos valores de las encuestas procesadas, para este proceso se utilizó programas estadísticos como es el SPSS y MINITAB, en sus últimas versiones, quienes nos ayudaron a determinar las conclusiones y las pruebas estadísticas de nuestras predicciones planteadas en este proceso de indagación, cuyos comentarios y conjeturas al respecto se detallan más adelante de este respectivo estudio.

ASPECTOS ÉTICOS.

La presente investigación se efectuó, bajo los regímenes de normatividad y procedimientos exigidos por la universidad Cesar Vallejo, y mediante el asesoramiento de docentes especializados en la rama de investigación, el trabajo en mención tiene una relevancia actual puesto que está basado en estudio problemático latente en la entidad donde ocurre este hecho en donde se respetó todos los parámetros institucionales del lugar donde se trabajó.

Por otro lado este trabajo se caracteriza por tener autoría propia, basándose en fundamentos teóricos de autores relevantes que apoyan el marco teórico y conceptual del respectivo estudio de donde se efectuó el parafraseo respetando la

creación intelectual de dichos autores, así mismo se respetó la confidencialidad de la identidad de los sujetos participantes en las encuestas realizadas, las cuales para su mejor procesamiento estadísticos estas fueron codificadas de manera alfa numéricas.

Por ultimo basado en la veracidad y ética personal se aduce que los resultados encontrados son verídicos y producto de una indagación de campo y en situ, de la institución edil, como de los sujetos que participaron en este estudio.

III. RESULTADOS

3.1. DESCRIPCIÓN.

El liderazgo transformacional es uno de los tantos tipos que hay, dentro de las diferentes organizaciones o entidades públicas del cual dicho liderazgo está de moda por las diferentes características relevantes con las que ayuda a la administración de un determinado personal, en este caso este fue tomado para observar como este se relaciona con la gestión de calidad, puesto que para su mejor descripción dentro de los instrumentos elaborados se tienen que para la influencia idealizada se diseñó once preguntas, mientras que para lo que es motivación inspiracional se contó con ocho ítems, así mismo en estimulación intelectual se tiene seis preguntas y en consideración individualizada de planteo siete ítems, por otro lado para el estudio de la variable dependiente, en lo que es calidad intrínseca se diseñó ocho interrogantes, además en lo que es costos se elaboró seis ítems, dentro de este grupo de preguntas para la dimensión atención se elaboró cinco ítems en lo que corresponde a seguridad se cuenta con siete preguntas y por último en disposición de los empleados , se planteó seis ítems, todas estas con sus respectivas alternativas de respuestas, el cual tienen características ordinales, para su mejor interpretación y análisis de las opiniones que brindaron los trabajadores encuestados, se elaboró escalas de calificación con rangos equivalentes de puntuación para cada una de las características que componen las variables los cuales se presentan a continuación.

Tabla 4.- Liderazgo transformacional.

<i>VARIABLE/DIMENSIÓN</i>	<i>Nunca</i>	<i>A veces</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>Siempre</i>
<i>D1: Influencia idealizada.</i>	<i>0 - 8</i>	<i>9 - 16</i>	<i>17 - 24</i>	<i>25 - 33</i>
<i>D2: Motivación inspiracional.</i>	<i>0 - 6</i>	<i>7 - 12</i>	<i>13 - 18</i>	<i>19 - 24</i>
<i>D3: Estimulación intelectual.</i>	<i>0 - 4</i>	<i>5 - 8</i>	<i>9 - 13</i>	<i>14 - 18</i>
<i>D4: Consideración individualizada.</i>	<i>0 - 5</i>	<i>6 - 10</i>	<i>11 - 15</i>	<i>16 - 21</i>
<i>Liderazgo transformacional.</i>	<i>0 - 24</i>	<i>25 - 48</i>	<i>49 - 72</i>	<i>73 - 96</i>

Nota: Elaboración propia

Continuando con el tratamiento analítico de lo que se refiere a gestión de calidad en el siguiente cuadro también se efectuó similar proceso que la primera cuyas escalas e intervalos numéricos se observan a continuación.

Tabla 5.- Gestión de calidad.

<i>VARIABLE/DIMENSIÓN</i>	<i>Nunca</i>	<i>A veces</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>Siempre</i>
<i>D1: Calidad intrínseca.</i>	<i>0 - 6</i>	<i>7 - 12</i>	<i>13 - 18</i>	<i>19 - 24</i>
<i>D2: Costos.</i>	<i>0 - 4</i>	<i>5 - 8</i>	<i>9 - 13</i>	<i>14 - 18</i>
<i>D3: Atención.</i>	<i>0 - 3</i>	<i>4 - 7</i>	<i>8 - 11</i>	<i>12 - 15</i>
<i>D4: Seguridad.</i>	<i>0 - 5</i>	<i>6 - 10</i>	<i>11 - 15</i>	<i>16 - 21</i>
<i>D5: Disposición de los empleados.</i>	<i>0 - 4</i>	<i>5 - 8</i>	<i>9 - 13</i>	<i>14 - 18</i>
<i>Gestión de calidad.</i>	<i>0 - 24</i>	<i>25 - 48</i>	<i>49 - 72</i>	<i>73 - 96</i>

Nota: Elaboración propia

3.2.- RESULTADOS DE LA VARIABLE LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL.

TABLA 6. *Influencia idealizada.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	6	15,0	15,0
A veces	20	50,0	65,0
Casi siempre	8	20,0	85,0
Siempre	6	15,0	100,0
Total	40	100,0	

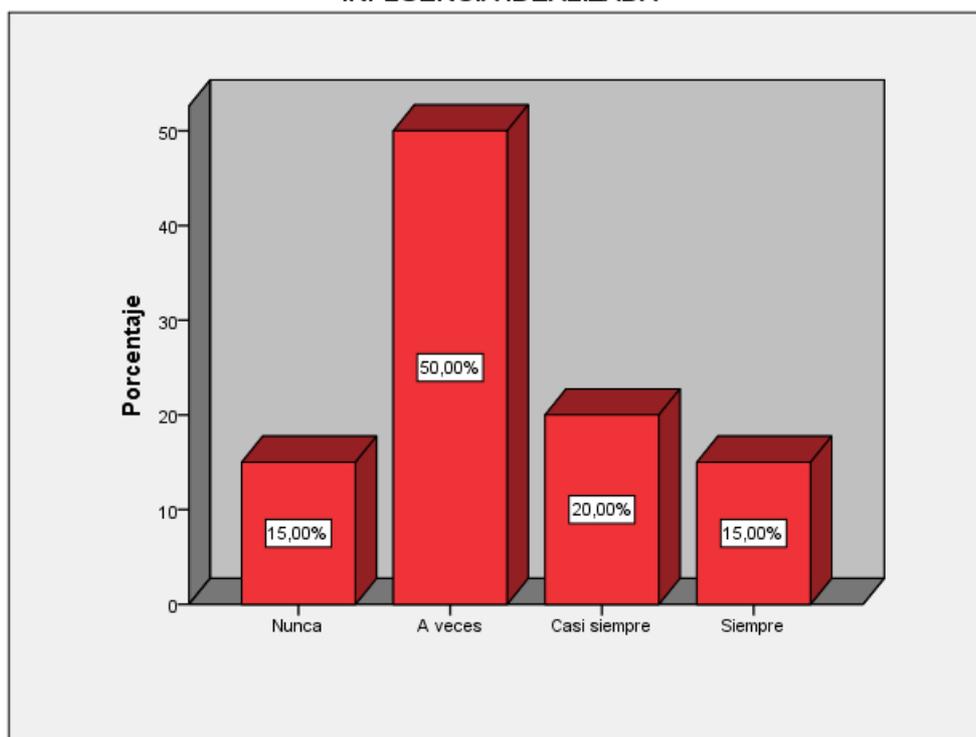
FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

En lo que es influencia idealizada se obtuvo que el 50,0% de los trabajadores dio una respuesta de a veces, mientras que el 20,0% opto por responder casi siempre, y el 15,0% de los mismos respondió siempre y nunca respectivamente.

GRAFICO N°1

INFLUENCIA IDEALIZADA



Fuente: Tabla 6

Análisis.- los resultados de la dimensión anterior muestran que la mitad de los trabajadores de esta entidad edil aducen que a veces se cuenta con personal capacitado dentro de dicha municipalidad y que los jefes de área muestran poca confianza y credibilidad con el personal acu cargo, dentro de dicha institución existe algo de identificación por parte de los trabajadores con esta, además dentro del área de su labor se cumple el algo con los propósitos planificados, los encuestados menciona que algunas veces se percibe que existe autoconfianza a nivel de todos los que laboran dentro de esta entidad edil, esto porque los jefes de área muestran poca influencia sobre los demás, este grupo de trabajadores también manifiestan que dentro de su trabajo en algo les incentivan a desarrollar de manera eficaz sus competencias, a pesar que ocasionalmente existe autocontrol laboral en cada una

de las oficinas de dicha municipalidad, se percibe que estos encuestados muestran motivación interna en su labor cotidiana, a esto se suma que el alcalde como los jefes de área muestran algo de empatía por sus súbditos en dicha institución edil, a esto se suma el desconocimiento de habilidades administrativas por parte de la autoridad con la labor que desempeña.

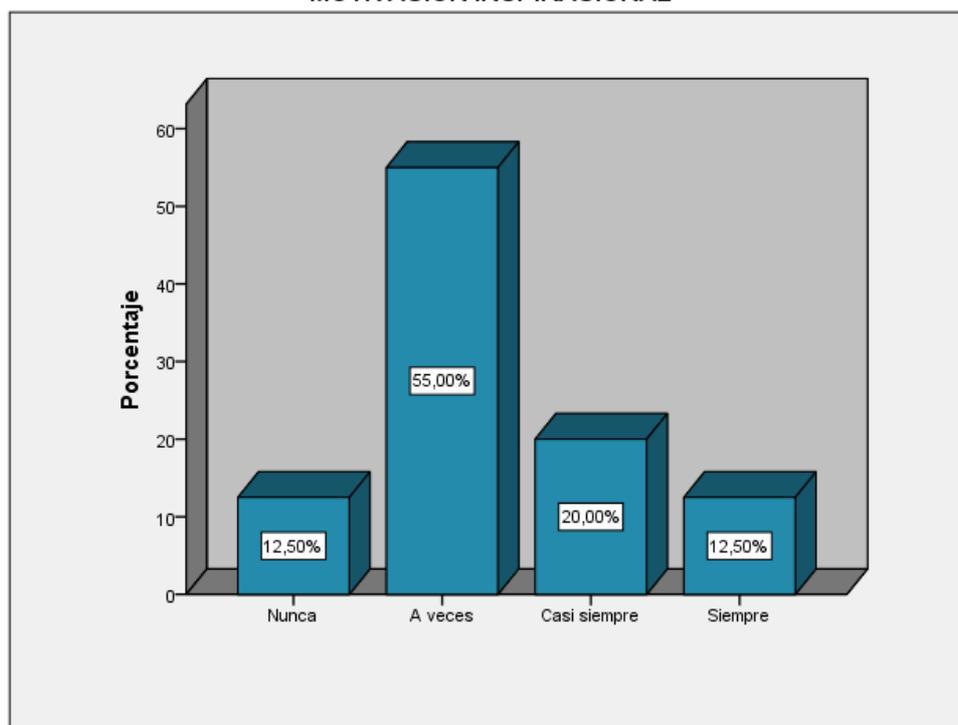
TABLA 7. Motivación inspiracional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	12,5	12,5
A veces	22	55,0	67,5
Casi siempre	8	20,0	87,5
Siempre	5	12,5	100,0
Total	40	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

Se aprecia en lo que respecta a motivación inspiracional que el 55,0% de los trabajadores respondió a veces, seguido por el 20,0% de ellos que marco la respuesta de casi siempre, el 12,5% de los mismos opto por la alternativa de siempre y nunca respectivamente.

GRAFICO N°2**MOTIVACIÓN INSPIRACIONAL**

Fuente: Tabla 7

Análisis.- Se aprecia que en la anterior tabla en lo referente a esta dimensión que un porcentaje relevante de los encuestados indica que la comunicación con el jefe y los compañeros a veces es la adecuada, y que además estos subalternos muy poco les inculcan entusiasmo en su labor, lo que trae consigo una regular organización a nivel de compañeros de trabajo, los mismos encuestados mencionan que cuando se presente algún problema dentro de la labor a veces existe sinergias por parte de todos, ya que dentro de estos trabajadores se percibe que hay poco aprendizaje proactivo laboral con una visión compartida a nivel institucional, los encuestados afirman que hay una actitud positiva de labor que desempeña el alcalde y los gerentes, llegando a demostrar algunas veces un desempeño laboral pertinente dentro de la entidad edil.

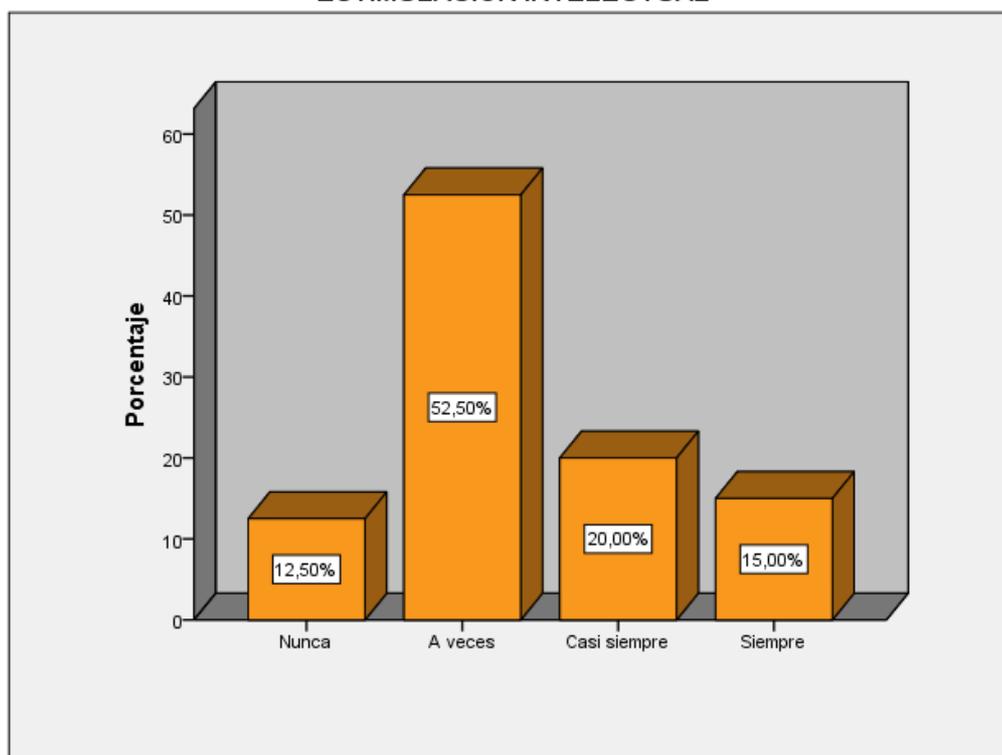
TABLA 8. Estimulación intelectual.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	12,5	12,5
A veces	21	52,5	65,0
Casi siempre	8	20,0	85,0
Siempre	6	15,0	100,0
Total	40	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

Se aprecia en cuanto a la estimulación intelectual que el 52,5% de los encuestados dio una respuesta de a veces, mientras que el 20,0% adujo casi siempre, otro 15,0% opto por responder siempre solo el 12,5% adujo nunca.

GRAFICO N°3**ESTIMULACIÓN INTELECTUAL**

Fuente: Tabla 8

Análisis.- De esta dimensión en base a los datos hallados anteriormente se aprecia que el mayor porcentaje de los trabajadores indica que dentro de la municipalidad a veces primero es el razonamiento antes que la fuerza bruta, ya que la solución de problemas se resuelve de manera organizativa, además algunas veces se promueve la innovación a nivel de las diferentes áreas de la municipalidad, ya que existe estimulación intelectual por parte de los jefes de área, así mismo algunas veces se dan creencias negativas del público usuario de la administración edil, llegándose a percibir que hay un autoconocimiento laboral por parte de los trabajadores de esta entidad pública.

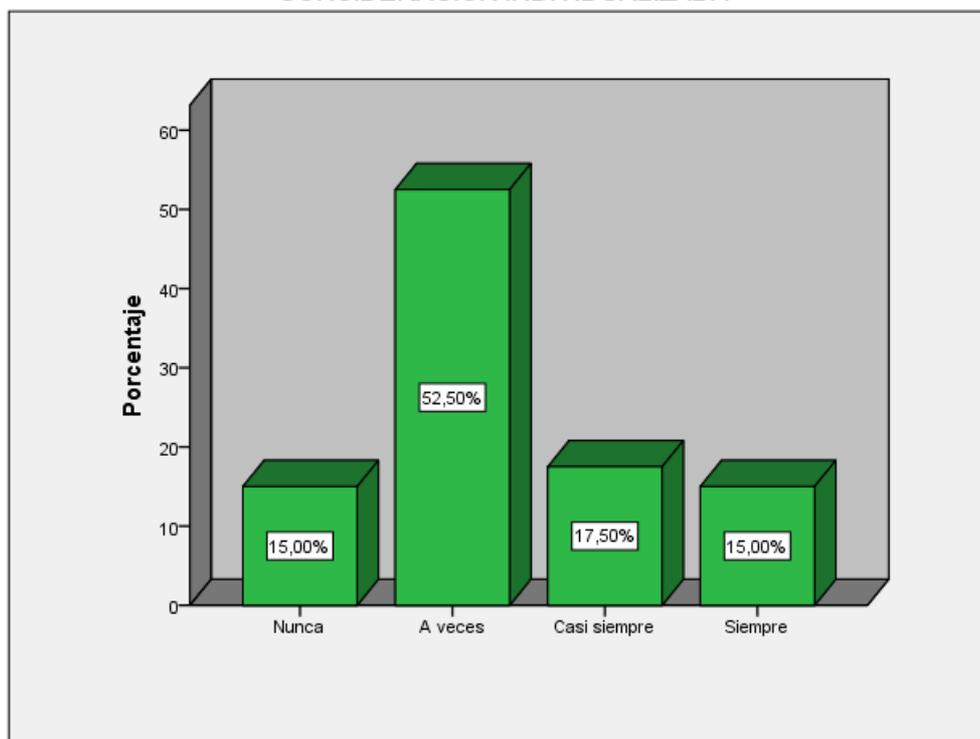
TABLA 9. Consideración individualizada.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	6	15,0	15,0
A veces	21	52,5	67,5
Casi siempre	7	17,5	85,0
Siempre	6	15,0	100,0
Total	40	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla anterior se aprecia en referencia a la consideración individualizada, el 52,5% de los trabajadores respondió a veces, otro 17,5% adujo casi siempre y el 15,0% opto por responder siempre y nunca respectivamente.

GRAFICO N°4**CONSIDERACIÓN INDIVIDUALIZADA**

Fuente: Tabla 9

Análisis.- Los trabajadores encuestados dieron una respuesta en base a la dimensión anterior de que esta se da a veces, esto porque dentro de esta municipalidad muy poco se toma en cuenta las necesidades individuales de los que laboran en dicha entidad edil, así mismo en algunas oportunidades se estimula el desarrollo de habilidades, lo que genera que el aporte individual frente al trabajo a veces se apositivo por parte del personal subalterno, los encuestados mencionan que a veces al autoridad en su área de trabajo muestra sus fortalezas frente a los trabajadores y que se observa que hay poco apoyo personalizado por parte de la autoridad de esta municipalidad, lo cual repercute en que los trabajadores desarrollen de manera ínfima sus potencialidades, esto porque existe poca retroalimentación laboral por parte del jefe de área en su labor cotidiana.

3.3.- RESUMEN DE LA VARIABLE: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL.

TABLA 10. Liderazgo transformacional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	5	12,5	12,5
Deficiente	22	55,0	67,5
Eficiente	7	17,5	85,0
Muy eficiente	6	15,0	100,0
Total	40	100,0	

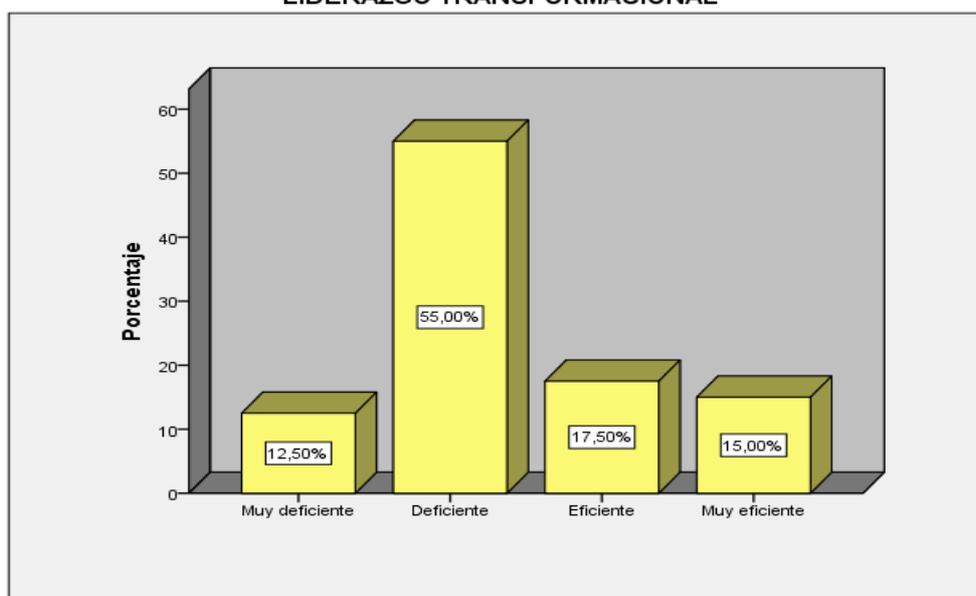
FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

Los datos anteriores muestran los valores en resumen sobre el liderazgo transformacional en el que el 55,0% de los trabajadores respondió que esta es deficiente, el 17,5% indicó que es eficiente, otro 15,0% marcó la respuesta de muy eficiente y el 12,5% de los mismos adujo muy deficiente.

GRAFICO N° 5

LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL



Fuente: Tabla 10.

Análisis.- Se aprecia del cuadro anterior que en resumen un porcentaje mayor de los trabajadores encuestados dio una opinión de deficiente, del cual se determina

que el liderazgo transformacional es deficiente en los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay, esto porque en dichos trabajadores se observa que hay poca capacidad personal, esto debido a que dentro de dicha organización hay poca confianza y credibilidad, el cual genera que no tengan identificación con la institución, dentro de esta entidad edil se aprecia que hay poca influencia sobre los demás por parte de los jefes, esto porque no aprecian las competencias de los trabajadores, en estos trabajadores se percibe que hay poca motivación interna y empatía por parte de los compañeros de trabajo, por otro lado los encuestados aducen que la motivación inspiracional es limitada esto porque dentro de dicha entidad edil no existe buena comunicación, el cual apaga el entusiasmo laboral, entre esto trabajadores se observa que la sinergias algunas veces va acorde del aprendizaje proactivo de dichos trabajadores, los encuestados aducen que la visión compartida en ocasiones tiene una percepción buena, así mismo dentro de este grupo se observa que es poco la estimulación intelectual, lo que trae consigo la carencia de solución de problemas, llevando a la población de esta municipalidad a tener creencias negativas sobre la funcionalidad de esta institución, además dentro de la oficinas de esta entidad edila a veces se tiende a desarrollar la habilidades de los trabajadores, puesto que no se toman en cuenta sus fortalezas y potencialidades, dándoles una retroalimentación poco adecuada a su labor edil.

3.4. - RESULTADOS DE LA VARIABLE GESTION DE CALIDAD.

TABLA 11. *Calidad intrínseca.*

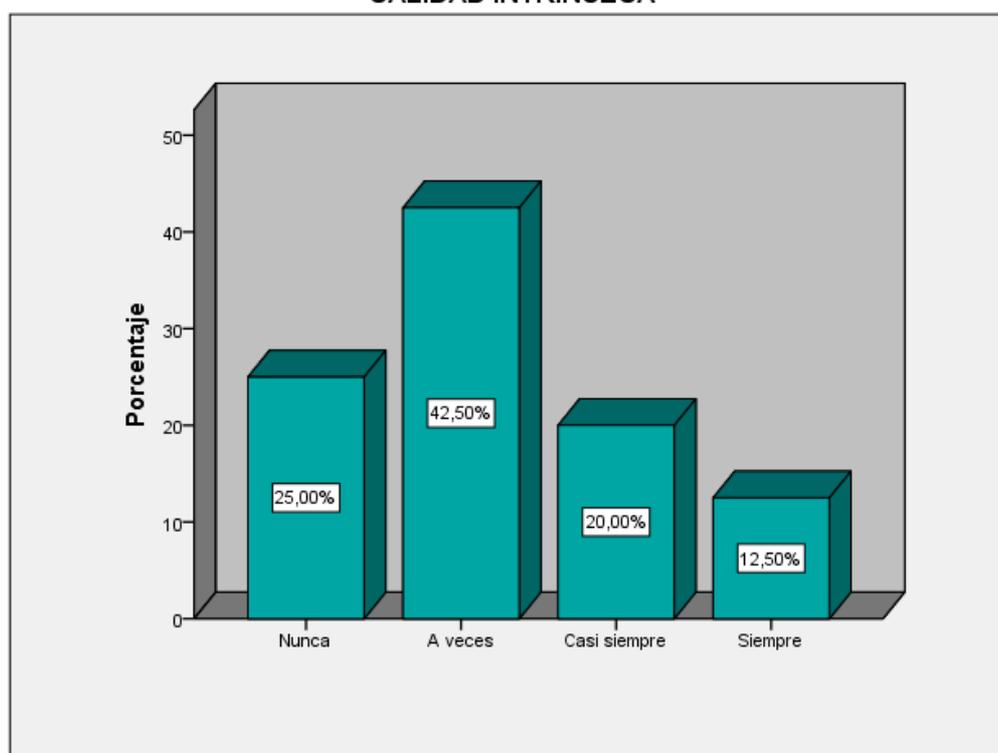
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	10	25,0	25,0
A veces	17	42,5	67,5
Casi siempre	8	20,0	87,5
Siempre	5	12,5	100,0
Total	40	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

De la calidad intrínseca se obtuvo que el 42,5% de los encuestados opto por la respuesta de a veces, mientras que el 25,0% de estos opto por la respuesta de nunca, el 20,0% marco la alternativa de casi siempre y solo el 12,5% respondió al respecto siempre.

GRAFICO N° 6
CALIDAD INTRINSECA



Fuente: Tabla 11

Análisis.- De los resultados encontrados en la dimensión anterior se aprecia que un número considerable de los trabajadores opto por opinar que a veces se observa que hay características inherentes durante la gestión en dicha entidad edil, además se percibe que hay satisfacción de los usuarios que concurren a estas oficinas, y que algunas veces se percibe que se brinda un buen servicio a los pobladores en dicho distrito, dentro de esta institución se aprecia que ocasionalmente existe orientación de ausencia de defectos durante la gestión, este grupo aduce también que se da un inadecuado uso de la tecnología, lo que genera características

desagradables por parte de los usuarios, dentro de esta entidad edil a veces hay confiabilidad al momento de emitir los documentos de realizar gestión dentro de la municipalidad.

TABLA 12. Costos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	12,5	12,5
A veces	24	60,0	72,5
Casi siempre	4	10,0	82,5
Siempre	7	17,5	100,0
Total	40	100,0	

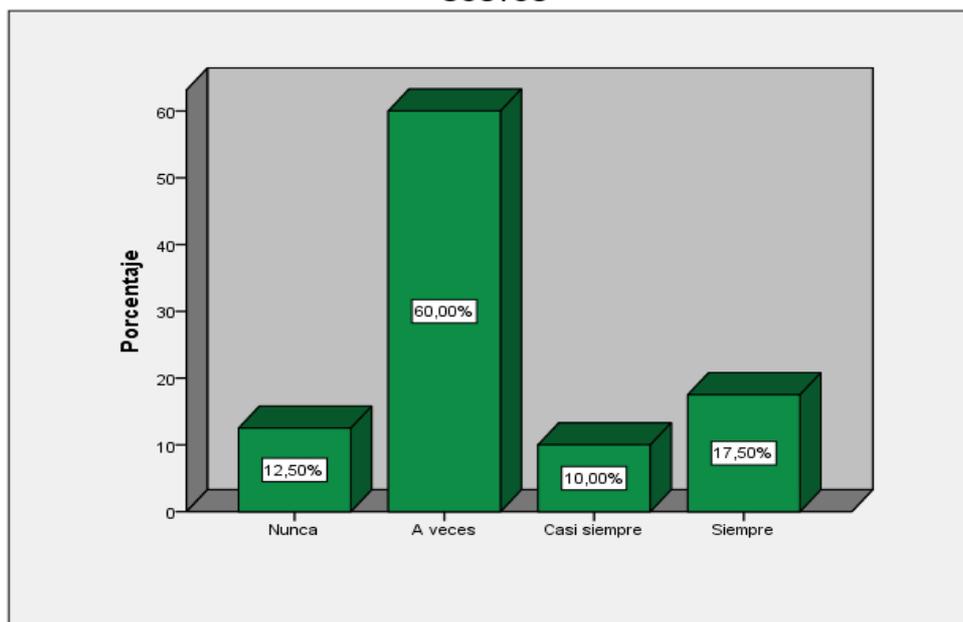
FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

De la tabla anterior se aprecia que de los costos el 60,0% de los trabajadores adujo a veces, mientras que el 17,5% optó por la respuesta de siempre, el 12,5% de los mismos respondió nunca y el 10,0% marco la respuesta de casi siempre.

GRAFICO N° 7

COSTOS



Fuente: Tabla 12

Análisis.- En referencia a la dimensión costos se aprecia que un buen número de los encuestados eligió la alternativa de a veces esto porque dentro de la municipalidad se observa que las autoridades emiten el costo de producción de alguna labor a efectuar y que se realiza un valor agregado de las obras realizadas por parte de la autoridad edil, dichos encuestados también mencionan que algunas veces se cumple puntualmente con el pago por el servicio a los trabajadores de esta municipalidad, además en las obras a realizar en dicha entidad ocasionalmente se muestra el costo de elaboración, esto pro que los proyectos de factibilidad que se realizan son pocos, esto debido a la escasa capacitación que se brinda a los funcionarios de esta municipalidad.

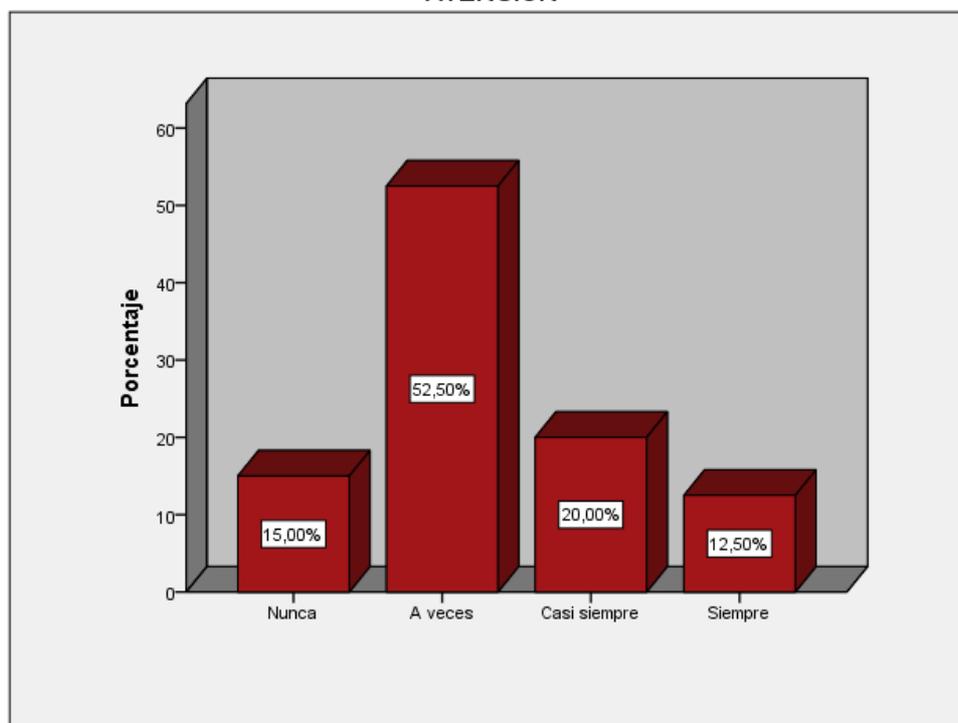
TABLA 13. Atención.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	6	15,0	15,0
A veces	21	52,5	67,5
Casi siempre	8	20,0	87,5
Siempre	5	12,5	100,0
Total	40	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

En cuanto a la dimensión atención se aprecia que el 52,5% de los trabajadores adujo a veces, seguido por el 20,0% que respondió casi siempre, otro 15,0% marco la respuesta de nunca solo el 12,5% opto por la respuesta de siempre.

GRAFICO N° 8**ATENCIÓN**

Fuente: Tabla 13

Análisis.- Los resultados encontrados en el cuadro anterior muestra que un porcentaje relevante de los encuestados respondió que cuándo se realiza una gestión en esta municipalidad a veces la atención al público es inmediata y que existe poca voluntad y amabilidad a los usuarios por parte de los trabajadores de esta institución, complementada con un atraso en la correspondencia, en las diferentes oficinas de esta municipalidad, por otro lado se percibe que durante la entrega de material de oficina existe demora, lo que repercute en una atención al usuario de manera deficiente.

TABLA 14. Seguridad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	10	25,0	25,0
A veces	13	32,5	57,5
Casi siempre	6	15,0	72,5

Siempre	11	27,5	100,0
Total	40	100,0	

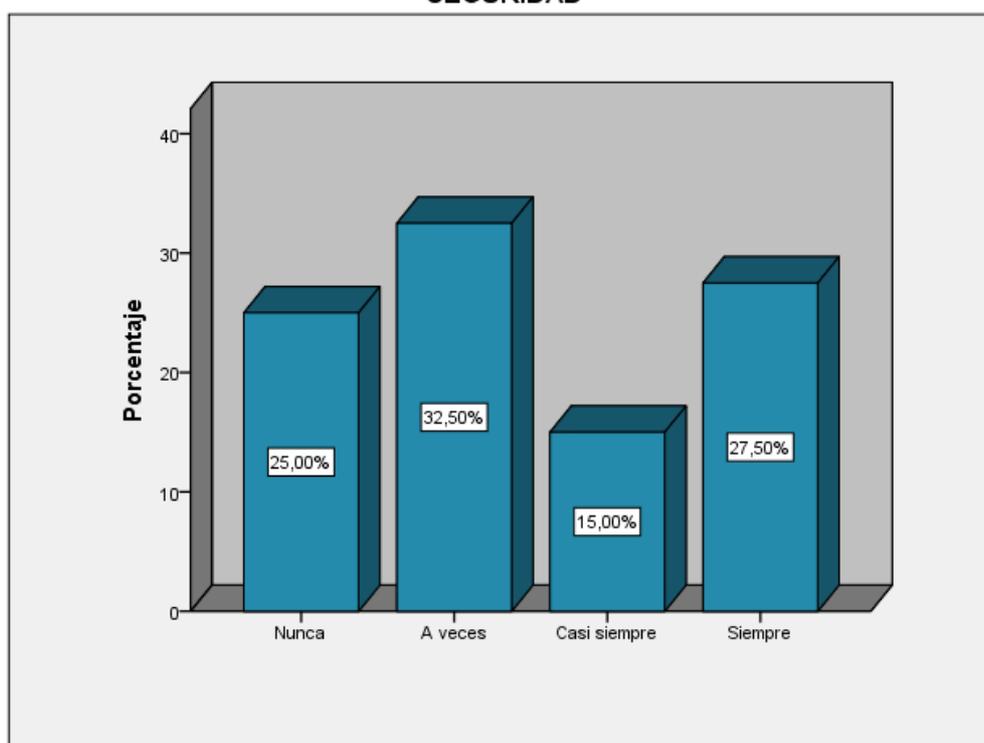
FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

Se aprecia en el cuadro anterior de la dimensión seguridad, que el 32,5% de los trabajadores respondió a veces, seguido por el 27,5% que adujo siempre, otro 25,0% manifestó nunca y el 15,0% marco la alternativa de casi siempre.

GRAFICO N° 9

SEGURIDAD



Fuente: Tabla 14

Análisis.- Se aprecia en el cuadro anterior que un número mayor de los encuestados indicó que a veces dentro de la municipalidad se promueve la seguridad física en los trabajadores y que en poco satisface la economía familiar de su entorno, a pesar que su labor edil cubre la alimentación básica familiar esta es ínfima, por otro lado en ocasiones las autoridades de esta institución edil efectúan gestión de sanidad con sus trabajadores, esto porque muy poco cuentan

con políticas institucionales dentro de la municipalidad, el cual se siente que hay un ambiente poco agradable en las oficinas de esta entidad, a esto se suma que los jefes de área realizan pocas gestiones de protección individual con sus subalternos.

TABLA 15. Disposición de los empleados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5,0	5,0
A veces	25	62,5	67,5
Casi siempre	5	12,5	80,0
Siempre	8	20,0	100,0
Total	40	100,0	

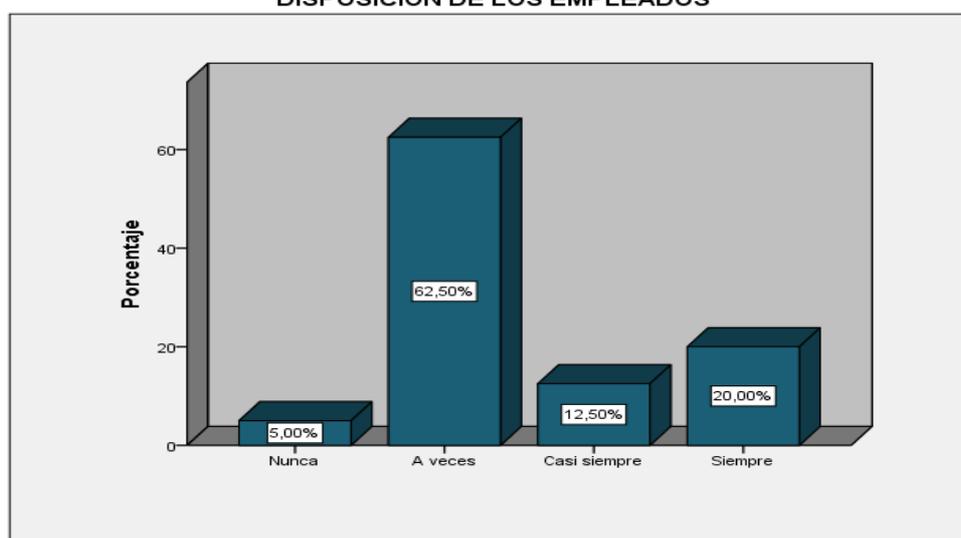
FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

En lo referente a la disposición de los empleados la tabla anterior muestra que el 62,5% de los encuestados dio una opinión de a veces, seguido por el 20,0% que adujo siempre, otro 12,5% respondió casi siempre y el 5,0% opto por la alternativa de nunca.

GRAFICO N° 10

DISPOSICION DE LOS EMPLEADOS



Fuente: Tabla 15

Análisis.- Se aprecia en cuanto a la anterior dimensión que un mayor número de los trabajadores respondió que a veces dentro de la municipalidad existe motivación profesional a estos, y que el ausentismo municipal es poco frecuente dentro de dicha entidad edil, además la puntualidad es una actitud permanente de todos los que laboran en estas oficinas, así mismo este grupo de encuestados adujo que en ocasiones percibe una remuneración adecuada por el trabajo que desempeña, el cual viene complementado con las gestiones mínimas que realiza el alcalde y los gerentes para capacitar sus trabajadores, existiendo una visión de futuro poco loable a nivel de compañeros de trabajo en dicha institución edil.

3.5.- RESUMEN DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD.

TABLA 16. Gestión de calidad.

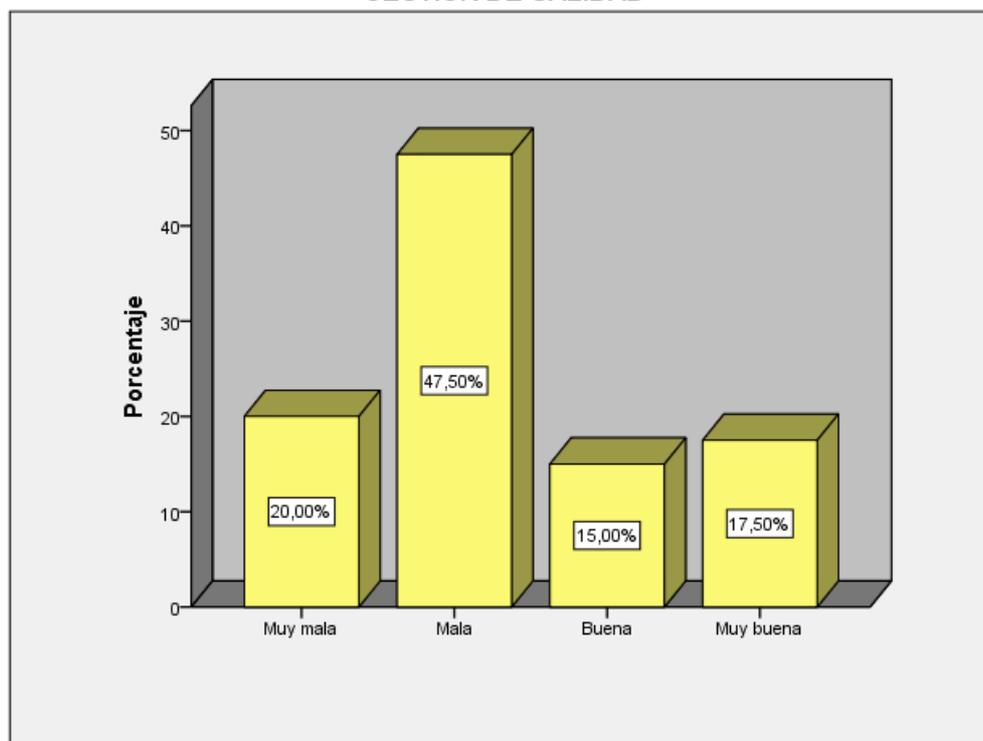
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy mala	8	20,0	20,0
Mala	19	47,5	67,5
Buena	6	15,0	82,5
Muy buena	7	17,5	100,0
Total	40	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

Se aprecia en la tabla anterior en resumen en referencia a la gestión de calidad que el 47,5% de los trabajadores opino que esta es mala, seguido por el 20,0% que marco la alternativa de muy mala, el 17,5% respondió muy buena y el 15,0% adujo que es buena.

GRAFICO N° 11
GESTIÓN DE CALIDAD



Fuente: Tabla 16

Análisis.- De los resultados encontrados en resumen de la primera variable se aprecia que un porcentaje mayor de los trabajadores optó por responder que es mala, lo que nos llevó a determinar que la gestión de calidad no es buena de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay, esto debido a que los que laboran en esta no crean satisfacción al consumidor, cuyo servicio al público no satisface, las exigencias de los ciudadanos, mostrando en ocasiones características agradables de atención, llegando a tener una mínima confiabilidad en su atención, por otro lado dentro de estas oficinas, algunas veces se da a conocer el costo de producción de las obras, como también del pago por el servicio realizado, en esta oficinas se percibe que el costo de elaboración de alguna obra o proyectos no son tan claros, debido a que algunas veces se capacita a dichos funcionarios en su labor edil, los mismos encuestados expresan que la atención a los usuarios tiene mucha temporalidad, en el que se muestra poca voluntad y amabilidad, incrementándose la burocracia en dichas oficinas de esta municipalidad, además se percibe que dentro de entidad la seguridad que da a los

trabajadores no es buena, puesto que la remuneración no cubre con las necesidades alimentarias y de salud de estos empleados, incluyendo la proyección individual, a esto se suma que la motivación profesional que persiste en esta municipalidad es mínima en cual genera el ausentismo y por ende una remuneración paupérrima que no induce a la superación profesional de dicho personal edil.

3.6.- PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL

Realizando el estudio respectivo sobre el liderazgo de las personas sobre una determinada organización y como este los motiva para conseguir mejor producción por parte de estos se procedió a determinar los supuestos planteados en un inicio de dicha investigación en el que mediante el estadístico Tau b de Kendall, se procedió a demostrar como el liderazgo transformacional se relaciona con la gestión de calidad que pueda impartir en esta entidad edil, estos resultados se muestran en las siguientes tablas de contingencia, el cual van acompañadas por la recta de regresión en el que se puede observar la proyección a futuro de la relación entre dos variables dichos o coeficientes y porcentajes se presentan a continuación.

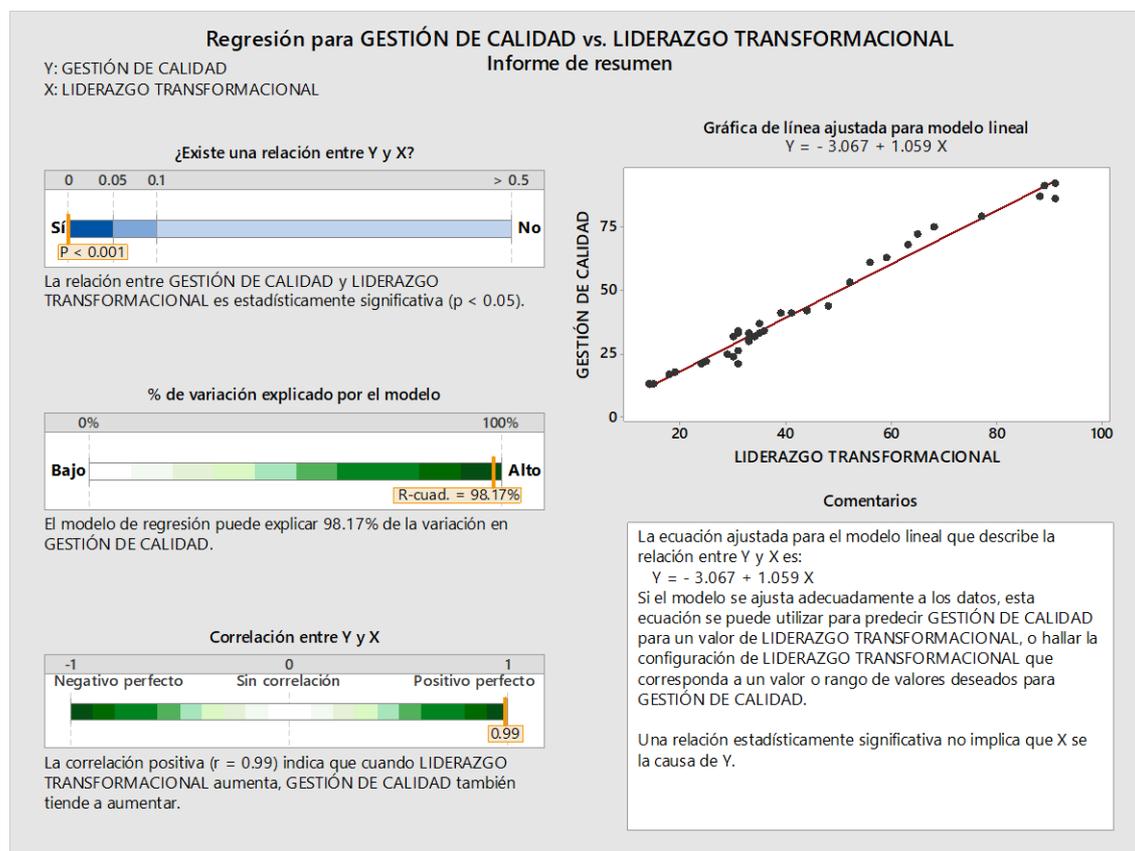
TABLA 17. Correlación entre Liderazgo transformacional y Gestión de calidad.

			LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	GESTIÓN DE CALIDAD
Tau_b de Kendall	LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,921**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Coefficiente de correlación	,921**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Hipótesis estadísticas Ho: Liderazgo transformacional y la gestión de calidad no se relacionan estadísticamente.

Ha: Liderazgo transformacional y la gestión de calidad se relacionan estadísticamente.

GRAFICO N° 12



Conclusión

De la tabla y grafica anterior y mediante la recta de regresión hallada, nos lleva a descartar la hipótesis nula y a tomar en cuenta la hipótesis alterna, es decir que existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la gestión de calidad de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay.

PRUEBA DE SUB HIPOTESIS

En las tablas de contingencia se muestra la relación entre el liderazgo transformacional y las dimensiones de la gestión de calidad, el cual son acompañados con la recta de regresión correspondiente.

1.- Correlación entre Liderazgo transformacional y calidad intrínseca.

TABLA 18.

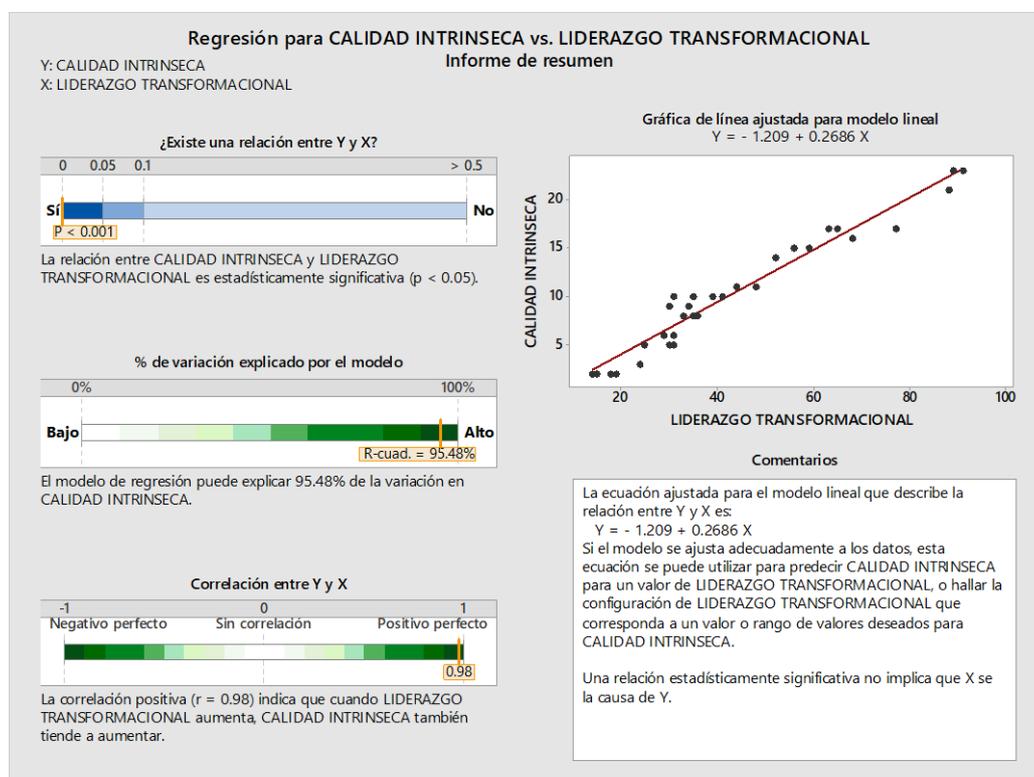
		LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	CALIDAD INTRINSECA
Tau_b de Kendall	LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,887**
		N	40
	CALIDAD INTRINSECA	Coefficiente de correlación	,887**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	40

Ho: Liderazgo transformacional y la calidad intrínseca no se relacionan estadísticamente.

Hipótesis estadísticas

Ha: Liderazgo transformacional y la calidad intrínseca se relacionan estadísticamente.

GRAFICO N° 13



Conclusión

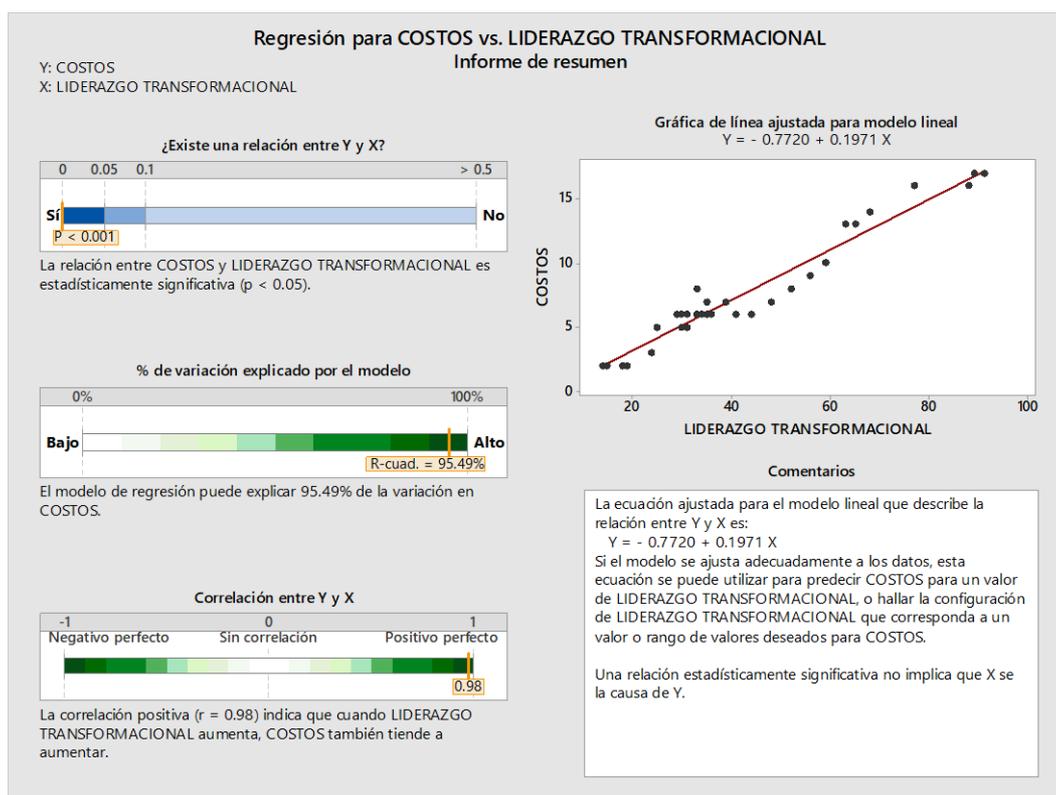
De la tabla y grafica anterior y mediante la recta de regresión hallada, nos lleva a descartar la hipótesis nula y a tomar en cuenta la hipótesis alterna, es decir que existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la calidad intrínseca de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay.

2.- Correlación entre Liderazgo transformacional y Costos.

TABLA 19.

		LIDERAZGO		
			TRANSFORMACIONAL	COSTOS
Tau_b de Kendall	LIDERAZGO	Coeficiente de correlación	1,000	,935**
	TRANSFORMACIONAL	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
		Coeficiente de correlación	,935**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40
_Hipótesis estadísticas		Ho: Liderazgo transformacional y costos no se relacionan estadísticamente.		
		Ha: Liderazgo transformacional y costos se relacionan estadísticamente.		

GRAFICO N° 14



Conclusión

De la tabla y grafica anterior y mediante la recta de regresión hallada, nos lleva a descartar la hipótesis nula y a tomar en cuenta la hipótesis alterna, es decir que existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y los costos de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay.

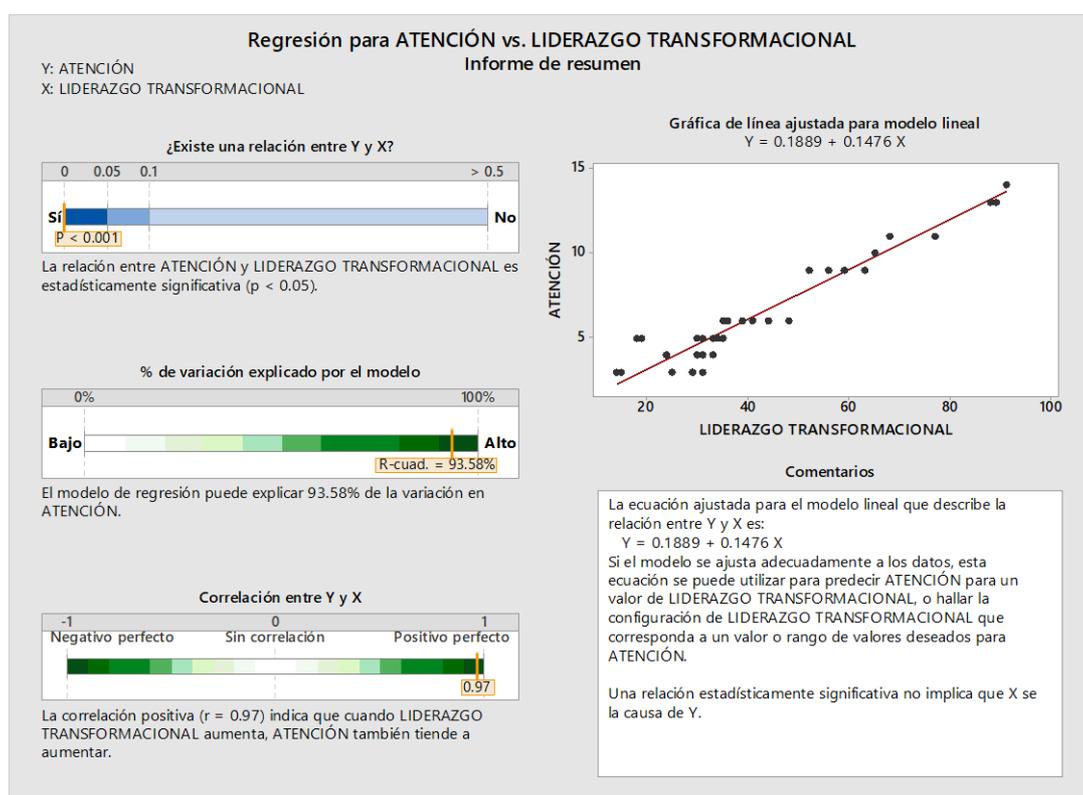
3.- Correlación entre Liderazgo transformacional y Atención.

TABLA 20.

		LIDERAZGO	
		TRANSFORMACIONAL	ATENCIÓN
Tau_b de Kendall	LIDERAZGO	Coefficiente de correlación	1,000
	TRANSFORMACIONAL	Sig. (bilateral)	,804**
		N	40
	ATENCIÓN	Coefficiente de correlación	,804**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

	N	40	40
Hipótesis estadísticas	Ho: Liderazgo transformacional y la atención no se relacionan estadísticamente.		
	Ha: Liderazgo transformacional y la atención se relacionan estadísticamente.		

GRAFICO N° 15



Conclusión

De la tabla y grafica anterior y mediante la recta de regresión hallada, nos lleva a descartar la hipótesis nula y a tomar en cuenta la hipótesis alterna, es decir que existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la atención de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay.

4.- Correlación entre Liderazgo transformacional y Seguridad.

TABLA 21.

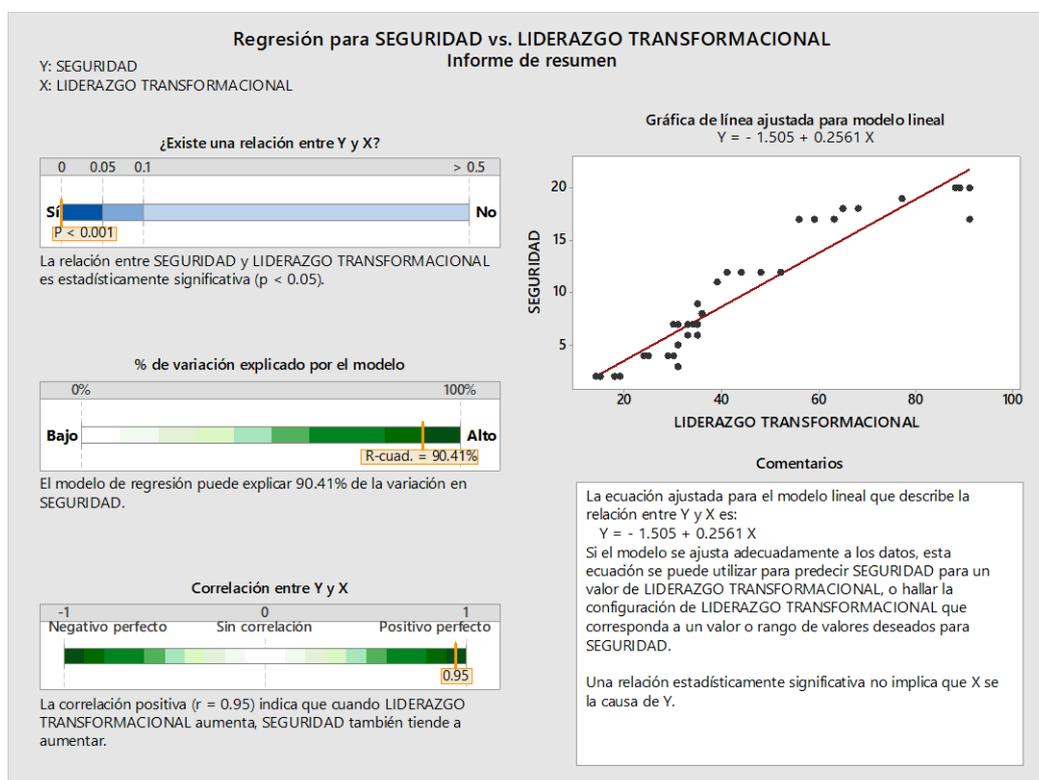
		LIDERAZGO	
		TRANSFORMACIONAL	SEGURIDAD
Tau_b de Kendall	LIDERAZGO	Coefficiente de correlación	1,000
	TRANSFORMACIONAL	Sig. (bilateral)	,810**
		N	40
	SEGURIDAD	Coefficiente de correlación	,810**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

Ho: Liderazgo transformacional y la seguridad no se relacionan estadísticamente.

Hipótesis estadísticas

Ha: Liderazgo transformacional y la seguridad se relacionan estadísticamente.

GRAFICO N° 16



Conclusión

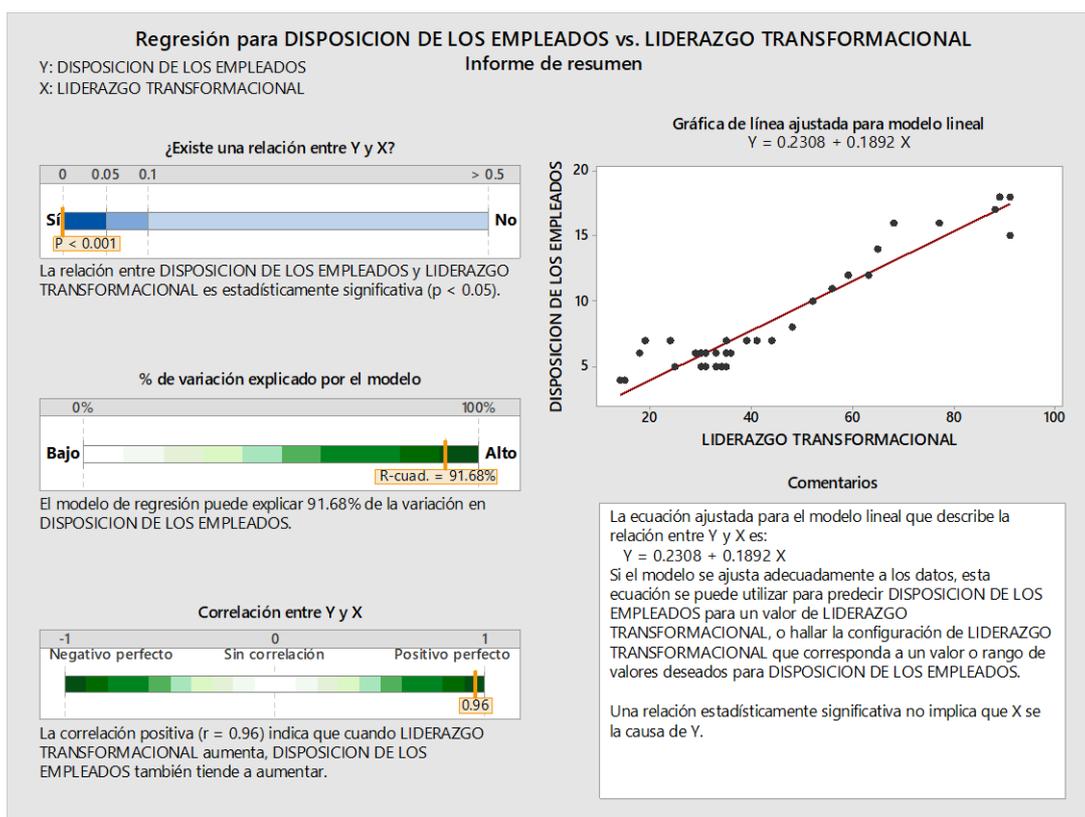
De la tabla y grafica anterior y mediante la recta de regresión hallada, nos lleva a descartar la hipótesis nula y a tomar en cuenta la hipótesis alterna, es decir que existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la seguridad de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay.

5.- Correlación entre Liderazgo transformacional y disposición de los empleados.

TABLA 22.

			LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL	DISPOSICION N DE LOS EMPLEADOS
Tau_b de Kendall	LIDERAZGO	Coefficiente de correlación	1,000	,902**
	TRANSFORMACIONAL	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	DISPOSICION DE LOS EMPLEADOS	Coefficiente de correlación	,902**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40
Hipótesis estadísticas		Ho: Liderazgo transformacional y la disposición de los empleados no se relacionan estadísticamente.		
		Ha: Liderazgo transformacional y la disposición de los empleados se relacionan estadísticamente.		

GRAFICO N° 17



Conclusión

De la tabla y grafica anterior y mediante la recta de regresión hallada, nos lleva a descartar la hipótesis nula y a tomar en cuenta la hipótesis alterna, es decir que existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la disposición de los empleados de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay.

IV. DISCUSION

Nuestra sociedad en estos últimos tiempos está adoleciendo de personas con liderazgo, en principal las organizaciones e instituciones gubernamentales, quienes de un tiempo a esta parte con la institucionalización de la corrupción se ha ido declinando la actitud de los líderes, llegando a extinguirse los diferentes tipos de líder que se encontraron a través de la historia y frente a los cambios tecnológicos y coyunturales han ido apareciendo otros modelos de líder, en el presente estudio se avoca a dicho estudio en este caso del liderazgo transformacional y como esta se relaciona con la gestión de calidad, puesto que dentro de este estudio se encontró resultados muy relevantes, los cuales a continuación mostramos los valores relevantes y de mayor opinión que brindaron los encuestados frente a este estudio el cual lo exponemos en los siguientes párrafos.

Del estudio y análisis del liderazgo transformacional se obtuvo que en el cuadro N° 6 se halló que el 50,0% de los trabajadores, indicó que en dicha municipalidad cuentan con personal capacitado, cuyos jefes de área muestran confianza y credibilidad con el personal a su cargo, así mismo se observa que dentro de esta institución algunas veces existe identificación por parte de los trabajadores, donde el cumplimiento de los propósitos planificados es de manera regular, llegando a tener algo de autoconfianza entre trabajadores, además se percibe que los jefes de área muestran algo de influencia sobre los demás, los mismos encuestados indican que dentro de esta entidad edil muy poco se incentiva a desarrollar las competencias laborales, generando que los compañeros de trabajo muestren poca motivación dentro de su trabajo, a esto se suma la poca empatía del alcalde y los jefes con los trabajadores, ya que la autoridad edil muestra deficiencias administrativas dentro de dicha municipalidad, en lo que respecta a la motivación inspiracional la tabla N° 7 , muestra que el 55,0% de los trabajadores encuestados aduce que la comunicación con la organización es a veces buena, puesto que los jefes de área muy poco inculcan entusiasmo laboral, lo que genera una desorganización a nivel de compañeros, se observa que dentro de las oficinas de dicha institución las sinergias para solucionar un problema es mínima, ya que los trabajadores desconocen de la visión institucional, lo que trae consigo una opinión

por parte de los trabajadores hacia el alcalde y los jefes de que el desempeño laboral del alcalde y los jefes no es positiva, por otro lado el cuadro N° 8 referente a estimulación intelectual se obtuvo que el 52,5% de los encuestados dieron una opinión de a veces dentro de la municipalidad primero es el razonamiento antes que la fuerza bruta y que en ocasiones los problemas se soluciona con la participación de todos, esto pro que en esta entidad existe poca innovación intelectual, lo que genera expresiones negativas por parte de la población, así mismo en lo que respecta a lo que es consideración intelectual el cuadro N° 9 muestra que un 52,5 % de los mismos encuestados menciona que a veces se toma en cuenta las necesidades individuales de dichos trabajadores, ya que muy poco se estimula el desarrollo de habilidades, el cual hace que el aporte individual de estos empleados ediles no se a la mejor, dichos encuestados mencionan que la autoridad de su área no muestra sus fortalezas frente al personal que está a su cargo el cual contagia que estos servidores ediles no desarrollen sus potencialidades durante su labor, de esto y otras acepciones que brindan los encuestados la tabla N° 10 muestra en resumen los resultados de la variable en estudio en el que el 55,0% de los encuestados opto por responder que esta es deficiente, del cual se determina que el liderazgo transformacional es deficiente en los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay.

Además de lo versado en los anteriores párrafos en lo referente a la variable dependiente el cuadro N° 11 de la calidad intrínseca muestra que el 42,5% opino que a veces se observa que hay características inherentes durante la gestión en esta institución, ya que existe insatisfacción de la atención por parte de los usuarios en esta entidad edil, esto porque se brinda un mal servicio al público, además se percibe que dentro de las oficinas de esta municipalidad el uso de la tecnología no es la adecuada, trayendo consigo de los que atienden no muestran característica agradables a la población, lo que hace que los usuarios no tengan confiabilidad al momento de emitir los documentos al momento de realizar una gestión, así mismo del cuadro N° 12 de la dimensión costos el 60,0% de los trabajadores opino que en esta institución a veces se observa que las autoridades emiten el costo de producción de alguna obra, a esto se adjunta el incumplimiento de pago por el

servicio que realizan dichos trabajadores dentro de esta municipalidad, este grupo menciona que en esta entidad no se muestran el costo de elaboración de alguna obra y que los proyectos de factibilidad son muy pocos, ya que endicha institución edil algunas veces se realiza capacitación a los funcionarios, por otro lado el cuadro N° 13 en lo referente a la atención muestra que el 52,5% de los trabajadores indican que cuando se realiza una gestión en esta municipalidad la atención al público a veces es inmediata, el cual viene complementada con poca voluntad de atención y amabilidad al público que concurren a esta institución, por otro lado se observa que hay atraso en la correspondencia, en las diferentes oficinas, el cual repercute en la atención inmediata a los usuarios que concurren a esta entidad, además de la tabla N° 14 se halló que el 32,5% en referencia a la seguridad los encuestados aducen que dentro de las oficinas de esta municipalidad a veces se promueve la seguridad física de los trabajadores y que el sueldo no satisface la economía familiar, como también las autoridades efectúan una gestión mínima sobre la sanidad de los empleados, esto debido a que en esta muy poco cuentan con políticas institucionales, ya que dentro de la organización se percibe que hay un ambiente poco adecuado, así mismo en lo referente a la característica disposición de los empleados se halló en el cuadro N° 15 que el 62,5% de los encuestados adujo que dentro de esta institución a veces existe motivación profesional, y que ocasionalmente el ausentismo laboral es frecuente, a pesar que la puntualidad es una actitud permanente de todos los que laboral en dicha entidad edil, este mismo grupo de trabajadores menciona que algunas veces percibe que la remuneración es adecuada, complementada con la poca gestión que realiza el alcalde con sus gerentes en realizar capacitaciones de superación profesional en su personal, lo que disminuye la visión de futuro de estos trabajadores, tomando en cuenta las opiniones de los encuestados en base al estudio de la segunda variable, en resumen la tabla N° 16 muestra un 47,5% de los empleados adujo que esta es mala de lo que se llegó a concluir que la gestión de calidad no es buena de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay.

El proceso de análisis descriptivo anterior tuvo como respaldo la demostración de los supuestos inferenciales del presente trabajo de indagación lo que en otras

palabras se denomina las hipótesis, del cual para esto se utilizó la estadística inferencial, en donde mediante el estadístico Tau b de Kendall, se buscó el nivel de correlación entre las variables de estudio, a esto se suma la recta de correlación, el cual muestra la predicción y el nivel de dispersión de los datos que se manejan en este estudio, es así que en la tabla N° 17, se obtuvo un coeficiente de 0,921 (alta), además que el p valor hallado es menor que alfa es decir 0.000 0.05 (significativo) lo que nos llevó a concluir que existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la gestión de calidad de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay, para el caso de las demás hipótesis como es la correlación entre esta variable y las dimensiones de la gestión de calidad se hallaron resultados similares, el cual se expresan en su respectivo capítulo.

V. CONCLUSIONES

PRIMERO.- El liderazgo es una actitud que muchas personas lo poseen, pero no saben educarlo o formarlo puesto que esta actitud en los diferentes entornos que uno se desempeña esta tiende a cambiar, como es en el caso de este estudio, se llegó a la conclusión de que el liderazgo transformacional es deficiente en los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay, ya que la tabla N° 10 muestra que el 55.0% de los trabajadores opino que es deficiente, el 17,5% adujo eficiente, el 15,0% indico que es muy eficiente y solo el 12,5% marco la alternativa de muy deficiente.

SEGUNDO.- La gestión es un proceso innato dentro de la administración el cual este tendrá su efectividad, si este se realiza dentro de lo planificado y con una objetividad sólida, del estudio realizado en este caso se llegó a la conclusión que la gestión de calidad no es buena de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay, esto porque la tabla N° 16 muestra que la opinión de los encuestados al respecto fue 47,7% opino que es mala, el 20,0% aduce que es muy mala, otro 17,5% indico que es muy buen y el 15,0% respondió que es buena.

TERCERO.- Al realizar la prueba de hipótesis general de este estudio y mediante el estadístico Tau b de Kendall y la recta de regresión respectiva el cuadro N° 17 muestra que el coeficiente hallado fue de 0,921(alta) y que $p < \alpha$, (significativo), lo que nos llevó a concluir que existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la gestión de calidad de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay.

CUARTO.- Este proceso de investigación nos llevó a la conclusión de que existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la calidad intrínseca de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay, en donde la tabla N° 18 muestra un

coeficiente de correlación alta de 0,887 y que el p valor es menor que α , (significativo), a esto respalda la recta de regresión entre dichas variables.

QUINTO.- De los resultados hallados mediante el estudio inferencial, se llegó a la conclusión de que existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y los costos de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay, esto por los datos hallados en la tabla N° 19 en donde el coeficiente de correlación es de 0,935 (alta) y el valor de significatividad fue de $0.000 < 0.05$.

SEXTO.- Se llegó a determinar que existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la atención de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay, cuyos valores de la tabla N° 20 muestran que el coeficiente obtenido es de 0,804 (alta correlación) y $0.000 < 0.05$ ($p < \alpha$) resultando ser significativo.

SEPTIMO.- Se concluye que existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la seguridad de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay, esto por la tabla de contingencia N° 21 en el que muestra que el coeficiente determinado es de 0,810 alta correlación y que el p valor es menor que el de alfa resultando tener significatividad, a esto respalda la recta de regresión entre dichas variables.

OCTAVO.- De la tabla N° 22 se llegó a la conclusión de que existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la disposición de los empleados de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay, ya que el coeficiente determinado fue de 0,902 (alta correlación), además $\alpha > p$, ósea $0,05 > 0,000$ (significativo).

VI. SUGERENCIAS

* Se sugiere al alcalde de la municipalidad Provincial de Abancay, mediante la gerencia de asuntos sociales implementar proyectos de capacitación en temas sobre liderazgo, y socializarlo a través de las diferentes áreas y oficinas de esta entidad edil el cual repercutirá en una mejor administración dentro de la organización de los trabajadores de esta institución edil.

* Se sugiere a los gerentes y jefes de área de la municipalidad Provincial de Abancay, realizar un estudio logístico, sobre el nivel de gestión que realizan en dicha entidad edil, y con ello superar las deficiencias encontradas y poder superarlas, como también se recomienda estimular a los trabajadores, motivándoles con resoluciones de felicitación, lo que traerá un mejor servicio laboral por parte de estos, como también tener una gestión de calidad.

* Se sugiere a los trabajadores de la municipalidad Provincial de Abancay, que mediante su jefe o en reuniones de área, hacer llegar sus inquietudes y propuestas de mejoramiento a la atención de esta institución el cual, tendrá una mejor aceptabilidad por parte de la población y usuarios que concurren a esta institución y evitar la mala aceptación por parte de la población.

* Se sugiere al público usuario de la municipalidad Provincial de Abancay, hacer llegar sus propuestas de atención que deben tener estos trabajadores ediles, esto mediante el libro de reclamaciones, el cual llevara a la reflexión, al alcalde y sus gerentes a tener un tino de liderazgo transformacional que le conduzca a una gestión de calidad en esta institución edil.

VII. REFERENCIAS

- Alicia, O. (2011) Liderazgo Transformador y Satisfacción Laboral: El Rol De La Confianza en el Supervisor Universidad Nacional del Rosario, Argentina. pp. 129-137.
- BASS, Bernard & Ronald RIGGIO 2006
Transformational leadership. Second edition. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers
- Baptista, L., Fernández, C. y Hernández, R. (2010). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill. Quinta edición.
- Enfoque epistemológico del liderazgo transformacional Ligia Pirela Hermelinda Camacho Marhilde Sánchez Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal – 2004
- Chamorro Miranda Diana Judith. Factores determinantes del liderazgo del Director (a) (2005). Madrid – España. Universidad Complutense de Madrid.
- Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas. Revista Facultad de Ciencias Económicas, Vol.XIV, pp 118-134.
- Fischman, David. El Líder transformador I y II. (2005). Lima – Perú. Empresa Editora El Comercio.
- Gardner W, John. El Liderazgo (1991). Buenos Aires – Argentina. Grupo Editor Latinoamericano S.R.L.
- Gardner W, John. El Liderazgo (1991). Buenos Aires – Argentina. Grupo Editor Latinoamericano S.R.L.
- García, M. (2011). Liderazgo Transformacional y la Facilitación de la aceptación al Cambio Organizacional. Pensamiento Psicológico, vol. 9, núm. 16, pp. 41-54.
- GONZALES J. (2000). El Liderazgo Transformacional. Ediciones CALLPA. Lima-Perú.
- GORROCHOTEGUI A. (1997). Manual de Liderazgo para Directores Escolares.
- Mendoza, M. R. y Ortiz C. (2006). El Liderazgo Transformacional,

Los principios básicos de la gestión de la calidad Edición MAYO 2005.- SERIE
CUADERNOS DE GESTION DE CALIDAD Prof. José A Bonilla (UFMG/Brasil)
E-mail: bonilla.bhz@terra.com.br

ANEXOS

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO: EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY – 2017

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<u>GENERAL</u> ¿Cómo es la relación del liderazgo transformacional y la gestión de calidad de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay. - 2017?	<u>GENERAL</u> Determinar cómo es la relación del liderazgo transformacional y la gestión de calidad de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay. – 2017.	<u>GENERAL</u> Existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la gestión de calidad de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay. – 2017	<u>Variable de estudio 1:</u> Liderazgo transformacional <u>Variable de estudio 2:</u> Gestión de calidad	Nivel de investigación : Básico-descriptivo Tipo de investigación: Descriptivo. Diseño: No experimental, Descriptivo- correlacional .
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	DIMENSIONES	O1
¿Cómo es el liderazgo transformacional de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay. - 2017?	Determinar Cómo es el liderazgo transformacional de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay. - 2017.	El liderazgo transformacional es deficiente en los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay. - 2017.	<u>LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL</u> * Influencia idealizada. * Motivación inspiracional. * Estimulación intelectual. * Consideración individualizada.	M → r
¿Cómo es la gestión de calidad de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay. - 2017?	Determinar cómo es la gestión de calidad de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay. – 2017.	La gestión de calidad no es buena de los funcionarios de la municipalidad provincial de Abancay. – 2017.	<u>GESTIÓN DE CALIDAD</u> * Calidad intrínseca. * Costos. * Atención.	O2
				Donde: M. Muestra de estudio O1 : Liderazgo transformacional O2 : Gestión de calidad r : relación directa entre: Liderazgo transformacional y Gestión de calidad. <u>POBLACIÓN Y MUESTRA</u>

<p>¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y la calidad intrínseca de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y la calidad intrínseca de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017.</p>	<p>Existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la calidad intrínseca de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017.</p>	<p>* Seguridad. * Disposición de los empleados.</p>	<p>Población: La población motivo de esta investigación está constituida por 60 trabajadores entre gerentes y jefes de área de la municipalidad provincial de Abancay - 2017</p>
<p>¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y los costos de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y los costos de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017.</p>	<p>Existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y los costos de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay – 2017.</p>		<p>Muestra: Se ha seleccionado como muestra de 40 trabajadores de la municipalidad provincial de Abancay - 2017</p>
<p>¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y la atención de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y la atención de la gestión de calidad de los funcionarios en la</p>	<p>Existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la atención de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay – 2017.</p>		<p>TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS</p> <p>Técnica. - La encuesta</p> <p>Instrumentos. - Cuestionario</p> <p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS. Para el procesamiento de datos se utilizará dos paquetes SPS-22 y MINITAB, así como la elaboración de tablas y</p>

<p>¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y la seguridad de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017?</p>	<p>municipalidad provincial de Abancay –2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y la seguridad de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017.</p>	<p>Existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la seguridad de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017.</p>		<p>gráficos estadísticos y el análisis y interpretación de resultados. Prueba de hipótesis Chi cuadrada correlación de Tau de Kendall</p>
<p>¿Qué relación existe entre el liderazgo transformacional y la disposición de los empleados de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017?</p>	<p>municipalidad provincial de Abancay –2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y la disposición de los empleados de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017.</p>	<p>Existe una relación alta y significativa entre el liderazgo transformacional y la disposición de los empleados de la gestión de calidad de los funcionarios en la municipalidad provincial de Abancay –2017.</p>		

ANEXO 02
MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL.

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	ITEMS/REACTIVO	ESCALA DE MEDICIÓN
INFLUENCIA IDEALIZADA.	Capacidad personal	34%	11	¿Cuentan con personal capacitado dentro de la municipalidad?	SIEMPRE/MUY EFICIENTE CASI SIEMPRE/EFICIENTE A VECE/DEFICIENTE NUNCA/MUY DEFICIENTE
	Confianza y credibilidad.			¿Los jefes de área muestran confianza y credibilidad con su personal a cargo?	
	Identificación.			¿Existe Identificación por parte de los trabajadores con la institución edil?	
	Propósitos.			¿Dentro de su área de trabajo se cumple con los propósitos planificados?	
	Autoconfianza.			¿Percibe que existe autoconfianza a nivel de todos los que laboran dentro de la municipalidad?	
	Influencia sobre los demás.			¿Los jefes de área muestran influencia sobre los demás?	
	Competencias.			¿Dentro de su trabajo le incentivan a desarrollar de manera eficaz sus competencias?	
	Autocontrol.			¿Existe autocontrol laboral dentro de su trabajo en la municipalidad?	
	Motivación interna.			¿Sus compañeros de trabajo muestran que tienen una motivación interna dentro del trabajo?	
	Empatía.			¿El alcalde como los jefes de área muestra empatía por los que laboran dentro de la municipalidad?	

	Habilidades			¿Se observa que la autoridad edil muestra habilidades administrativas con la labor que desempeña?	
MOTIVACIÓN INSPIRACIONAL.	Comunicación.	25%	8	¿La comunicación con el jefe y entre compañeros es adecuada?	
	Entusiasmo.			¿Los jefes de área les inculcan entusiasmo dentro de su trabajo?	
	Organización.			¿Existe una buena organización a nivel de compañeros de trabajo?	
	Sinergias.			¿Cuándo se presenta algún problema dentro del trabajo existe sinergias por parte de todos?	
	Aprendizaje proactivo.			¿Dentro de la municipalidad se percibe que hay un aprendizaje proactivo laboral?	
	Visión compartida.			¿Existe una visión compartida a nivel institucional?	
	Percepción.			¿Existe una percepción positiva de la labor que desempeñan el alcalde y los gerentes?	
	Desempeño laboral.			¿Su desempeño laboral es pertinente dentro de la municipalidad?	
	Razonamiento.	19%	6	¿Dentro de la municipalidad primero es el razonamiento antes que la fuerza bruta?	

ESTIMULACIÓN INTELLECTUAL.	Solución de problemas.			¿La solución de problemas se resuelve de manera organizativa?	
	Innovación.			¿Se promueve la innovación a nivel de las diferentes áreas de la municipalidad?	
	Estimulación intelectual.			¿Existe estimulación intelectual por parte de los jefes de área?	
	Creencias.			¿Se dan creencias negativas del público usuario de la administración edil?	
	Autoconocimiento.			¿Se percibe que hay un autoconocimiento laboral por parte de los trabajadores de la municipalidad?	
CONSIDERACIÓN INDIVIDUALIZADA.	Necesidades individuales.	22%	7	¿Se toma en cuenta las necesidades individuales de los que laboran en esta institución edil?	
	Desarrollo de habilidades.			¿Se estimula el desarrollo de habilidades dentro de la municipalidad?	
	Aporte individual.			¿Existe un aporte individual frente al trabajo por parte del personal subalterno?	
	Fortalezas.			¿La autoridad de su área muestra sus fortalezas frente a los trabajadores?	
	Apoyo personalizado.			¿Observa que hay un apoyo personalizado por parte de la autoridad pertinente en la municipalidad?	
	Potencialidades.			¿Se observa que los trabajadores desarrollan sus potencialidades durante su labor edil?	

	Retroalimentación.			¿Existe retroalimentación laboral por parte del jefe de área un su labor cotidiana?	
		100%	32		

**MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE
GESTIÓN DE CALIDAD.**

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	ITEMS/REACTIVO	ESCALA DE MEDICION
CALIDAD INTRINSECA.	Características inherentes.	25%	8	¿Se observa que hay características inherentes durante la gestión en la institución?	SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES NUNCA
	Satisfacción al consumidor.			¿Se percibe que hay satisfacción de la atención por parte de los usuarios en esta municipalidad?	
	Servicio público.			¿Se brinda un buen servicio público a los pobladores de este distrito?	
	Ausencia de defectos.			¿Existe orientación de ausencia de defectos durante la gestión en esta institución edil?	
	Adecuación al uso.			¿Se da un adecuado uso de la tecnología en dicha municipalidad?	
	Características agradables al usuario.			¿Durante la atención se muestra características agradables al usuario?	
	Confiabilidad.			¿Hay confiabilidad al momento de emitir los documentos de gestión dentro de la municipalidad?	
	Previsibilidad.			¿Hay previsibilidad por parte de la autoridad al momento de realizar alguna gestión?	

COSTOS.	Costo de producción.	19%	6	¿Se observa que las autoridades emiten el costo de producción de alguna labor a efectuar?
	Valor agregado.			¿Se realiza un valor agregado a las obras realizadas por parte de la autoridad edil?
	Pago por el servicio.			¿Se cumple puntualmente con el pago por el servicio a los trabajadores de esta municipalidad?
	Costo de elaboración.			¿En la obras a realizar en esta municipalidad se muestra el costo de elaboración?
	Proyectos.			¿Se realizan proyectos de factibilidad en esta municipalidad?
	Capacitación a funcionarios.			¿En esta institución edil de realiza capacitación a funcionarios?
ATENCIÓN.	Temporalidad en la atención.	16%	5	¿Cuándo se realiza una gestión en esta municipalidad la atención al público es inmediata?
	Voluntad y amabilidad.			¿Existe voluntad y amabilidad al público por parte de los trabajadores de esta institución?
	Atraso en la correspondencia			¿Se observa que hay atraso en la correspondencia, en las diferentes oficinas de la municipalidad?
	Entrega de material.			¿Durante la entrega de material de oficina se observa que es de inmediato?
	Atención al usuario.			¿La atención al usuario en dicha entidad edil es inmediata?
SEGURIDAD.	Seguridad física.	22%	7	¿Dentro de la municipalidad se promueve la seguridad física a nivel de trabajadores?
	Economía.			¿Su sueldo satisface la economía familiar de su entorno?
	Alimentación.			¿Su labor edil cubre la alimentación básica de su familia?
	Sanidad.			¿Las autoridades de la municipalidad efectúan gestión de sanidad con los trabajadores?
	Política.			¿Cuentan con política institucionales dentro de la municipalidad?

	Medio ambiente.			¿Se observa que hay un medio ambiente agradable a nivel de toda la municipalidad?	
	Protección individual.			¿Los jefes de área realizan gestiones de protección individual para los trabajadores?	
DISPOSICIÓN DE LOS EMPLEADOS.	Motivación profesional.	19%	6	¿Dentro de la municipalidad existe motivación profesional a los trabajadores?	
	Ausentismo.			¿El ausentismo laboral es frecuente dentro de dicha institución edil?	
	Puntualidad.			¿La puntualidad es una actitud permanente de todos los que laboran en esta municipalidad?	
	Remuneración adecuada.			¿Percibe una remuneración adecuada por el trabajo que desempeña?	
	Superación profesional.			¿El alcalde y los jefes de área gestionan capacitaciones de superación profesional, con los trabajadores?	
	Visión de futuro.			¿Existe una visión de futuro a nivel de compañeros de trabajo en esta entidad edil?	
		100%	32		

Fuente: Elaboración propia



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY - 2017”

LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

Estimados compañeros(as) de esta entidad edil solicito su apoyo en el llenado de este cuestionario sobre **EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL**. Que percibe en nuestra institución, este será de forma anónima espero su sinceridad al responder los ítems el cual se tendrá mucha reserva al respecto del cual le estaré muy agradecido.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
3	2	1	0

N°	PREGUNTAS	3	2	1	0
01	¿Cuentan con personal capacitado dentro de la municipalidad?				
02	¿Los jefes de área muestran confianza y credibilidad con su personal a cargo?				
03	¿Existe Identificación por parte de los trabajadores con la institución edil?				
04	¿Dentro de su área de trabajo se cumple con los propósitos planificados?				
05	¿Percibe que existe autoconfianza a nivel de todos los que laboran dentro de la municipalidad?				
06	¿Los jefes de área muestran influencia sobre los demás?				
07	¿Dentro de su trabajo le incentivan a desarrollar de manera eficaz sus competencias?				
08	¿Existe autocontrol laboral dentro de su trabajo en la municipalidad?				
09	¿Sus compañeros de trabajo muestran que tienen una motivación interna dentro del trabajo?				
10	¿El alcalde como los jefes de área muestra empatía por los que laboran dentro de la municipalidad?				

11	¿Se observa que la autoridad edil muestra habilidades administrativas con la labor que desempeña?				
12	¿La comunicación con el jefe y entre compañeros es adecuada?				
13	¿Los jefes de área les inculcan entusiasmo dentro de su trabajo?				
14	¿Existe una buena organización a nivel de compañeros de trabajo?				
15	¿Cuándo se presenta algún problema dentro del trabajo existe sinergias por parte de todos?				
16	¿Dentro de la municipalidad se percibe que hay un aprendizaje proactivo laboral?				
17	¿Existe una visión compartida a nivel institucional?				
18	¿Existe una percepción positiva de la labor que desempeñan el alcalde y los gerentes?				
19	¿Su desempeño laboral es pertinente dentro de la municipalidad?				
20	¿Dentro de la municipalidad primero es el razonamiento antes que la fuerza bruta?				
21	¿La solución de problemas se resuelve de manera organizativa?				
22	¿Se promueve la innovación a nivel de las diferentes áreas de la municipalidad?				
23	¿Existe estimulación intelectual por parte de los jefes de área?				
24	¿Se dan creencias negativas del público usuario de la administración edil?				
25	¿Se percibe que hay un autoconocimiento laboral por parte de los trabajadores de la municipalidad?				
26	¿Se toma en cuenta las necesidades individuales de los que laboran en esta institución edil?				
27	¿Se estimula el desarrollo de habilidades dentro de la municipalidad?				
28	¿Existe un aporte individual frente al trabajo por parte del personal subalterno?				

29	¿La autoridad de su área muestra sus fortalezas frente a los trabajadores?				
30	¿Observa que hay un apoyo personalizado por parte de la autoridad pertinente en la municipalidad?				
31	¿Se observa que los trabajadores desarrollan sus potencialidades durante su labor edil?				
32	¿Existe retroalimentación laboral por parte del jefe de área en su labor cotidiana?				



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ABANCAY - 2017” GESTIÓN DE CALIDAD

Estimados compañeros(as) de esta entidad edil solicito su apoyo en el llenado de este cuestionario sobre **LA GESTION DE CALIDAD**. Que percibe en nuestra institución, este será de forma anónima espero su sinceridad al responder los ítems el cual se tendrá mucha reserva al respecto del cual le estaré muy agradecido.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
3	2	1	0

N°	PREGUNTAS	3	2	1	0
01	¿Se observa que hay características inherentes durante la gestión en la institución?				
02	¿Se percibe que hay satisfacción de la atención por parte de los usuarios en esta municipalidad?				
03	¿Se brinda un buen servicio público a los pobladores de este distrito?				
04	¿Existe orientación de ausencia de defectos durante la gestión en esta institución edil?				
05	¿Se da un adecuado uso de la tecnología en dicha municipalidad?				
06	¿Durante la atención se muestra características agradables al usuario?				
07	¿Hay confiabilidad al momento de emitir los documentos de gestión dentro de la municipalidad?				
08	¿Hay previsibilidad por parte de la autoridad al momento de realizar alguna gestión?				
09	¿Se observa que las autoridades emiten el costo de producción de alguna labor a efectuar?				

10	¿Se realiza un valor agregado a las obras realizadas por parte de la autoridad edil?				
11	¿Se cumple puntualmente con el pago por el servicio a los trabajadores de esta municipalidad?				
12	¿En la obras a realizar en esta municipalidad se muestra el costo de elaboración?				
13	¿Se realizan proyectos de factibilidad en esta municipalidad?				
14	¿En esta institución edil de realiza capacitación a funcionarios?				
15	¿Cuándo se realiza una gestión en esta municipalidad la atención al público es inmediata?				
16	¿Existe voluntad y amabilidad al público por parte de los trabajadores de esta institución?				
17	¿Se observa que hay atraso en la correspondencia, en las diferentes oficinas de la municipalidad?				
18	¿Durante la entrega de material de oficina se observa que es de inmediato?				
19	¿La atención al usuario en dicha entidad edil es inmediata?				
20	¿Dentro de la municipalidad se promueve la seguridad física a nivel de trabajadores?				
21	¿Su sueldo satisface la economía familiar de su entorno?				
22	¿Su labor edil cubre la alimentación básica de su familia?				
23	¿Las autoridades de la municipalidad efectúan gestión de sanidad con los trabajadores?				
24	¿Cuentan con política institucionales dentro de la municipalidad?				
25	¿Se observa que hay un medio ambiente agradable a nivel de toda la municipalidad?				
26	¿Los jefes de área realizan gestiones de protección individual para los trabajadores?				

27	¿Dentro de la municipalidad existe motivación profesional a los trabajadores?				
28	¿El ausentismo laboral es frecuente dentro de dicha institución edil?				
29	¿La puntualidad es una actitud permanente de todos los que laboran en esta municipalidad?				
30	¿Percibe una remuneración adecuada por el trabajo que desempeña?				
31	¿El alcalde y los jefes de área gestionan capacitaciones de superación profesional, con los trabajadores?				
32	¿Existe una visión de futuro a nivel de compañeros de trabajo en esta entidad edil?				

BASE DE DATOS LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL

TRABAJADORES	RESPUESTAS X ITEM X DIMENSION																																			
	INFLUENCIA IDEALIZADA											MOTIVACIÓN INSPIRACIONAL								ESTIMULACIÓN INTELECTUAL							CONSIDERACIÓN INDIVIDUALIZADA									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	TOTAL	12	13	14	15	16	17	18	19	TOTAL	20	21	22	23	24	25	TOTAL	26	27	28	29	30	31	32	TOTAL
1	1	0	3	1	2	1	3	2	1	3	0	17	2	0	3	1	2	3	1	2	14	3	1	0	2	1	3	10	3	1	2	0	3	2	3	14
2	1	0	3	1	2	1	3	2	1	3	0	17	2	0	3	1	2	3	1	2	14	3	1	0	2	1	3	10	3	1	2	0	3	2	3	14
3	1	2	3	1	2	1	3	2	1	3	0	19	2	0	3	1	2	3	1	2	14	3	1	0	2	1	3	10	3	1	2	2	3	2	3	16
4	1	2	3	1	3	1	3	2	1	3	0	20	2	0	3	1	2	3	1	2	14	1	1	0	3	1	3	9	3	1	2	2	3	2	3	16
5	1	2	3	1	3	1	3	2	1	3	1	21	1	0	3	1	2	3	1	2	13	1	1	0	3	1	3	9	3	1	2	2	3	2	3	16
6	2	1	2	1	3	1	3	0	2	3	1	19	1	2	1	1	2	3	1	0	11	1	1	1	3	1	3	10	1	1	2	1	2	2	3	12
7	2	1	2	1	1	1	3	0	2	3	1	17	1	2	1	1	2	3	1	0	11	1	1	1	1	1	3	8	1	1	2	1	2	2	3	12
8	2	1	2	1	1	1	3	0	2	3	1	17	1	2	1	1	3	1	1	0	10	1	1	1	1	1	3	8	1	1	3	1	2	3	1	12
9	2	1	2	1	1	1	2	0	2	3	1	16	1	3	1	1	3	1	1	0	11	1	1	1	1	1	2	7	1	1	3	1	2	3	1	12
10	0	1	2	1	1	1	2	0	2	1	1	12	1	3	1	1	3	1	1	0	11	1	0	1	1	1	2	6	1	1	3	1	2	3	1	12
11	0	1	2	3	1	1	2	1	2	1	1	15	1	3	1	1	3	1	0	1	11	0	0	1	1	1	2	5	1	1	3	1	2	3	1	12
12	0	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	14	1	1	1	1	3	1	0	1	9	0	0	1	1	1	2	5	1	1	3	1	1	3	1	11
13	0	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	14	1	1	2	1	3	1	0	1	10	0	0	1	1	1	2	5	2	1	3	1	1	3	1	12
14	3	1	1	3	1	3	2	1	0	1	1	17	1	1	2	1	1	1	0	2	9	1	0	3	1	3	2	10	2	1	1	1	1	1	1	8
15	3	3	1	3	1	3	2	1	0	1	1	19	1	1	2	1	1	1	0	2	9	1	1	3	1	3	2	11	2	1	1	3	1	1	1	10
16	3	3	1	2	1	3	2	1	0	1	2	19	1	1	2	3	1	1	0	2	11	1	1	3	1	3	2	11	2	3	1	3	1	1	1	12
17	3	3	1	2	1	3	1	1	0	1	2	18	3	1	2	3	1	1	0	2	13	1	1	3	1	3	1	10	2	3	1	3	1	1	1	12
18	3	3	1	2	2	3	1	1	0	1	2	19	3	1	1	3	1	1	2	1	13	1	1	3	2	3	1	11	1	3	1	3	1	1	1	11
19	1	3	1	2	2	0	1	1	0	1	2	14	3	1	1	3	1	1	2	1	13	2	1	3	2	0	1	9	1	3	1	3	1	1	1	11
20	1	2	1	2	2	0	1	1	3	1	2	16	3	1	1	3	1	1	2	1	13	2	1	3	2	0	1	9	1	3	1	2	1	1	1	10
21	1	2	1	2	2	0	1	1	3	1	2	16	3	1	1	0	1	0	2	1	9	2	1	2	2	0	1	8	1	0	1	2	1	1	0	6
22	1	2	1	1	0	0	1	1	3	2	2	14	3	1	1	0	1	0	2	1	9	2	1	2	0	0	1	6	1	0	1	2	1	1	0	6
23	1	1	3	1	0	2	1	3	3	2	1	18	3	2	1	0	1	0	2	1	10	2	1	2	0	2	1	8	1	0	1	1	3	1	0	7
24	1	1	3	1	0	2	1	3	1	2	1	16	1	2	1	0	1	0	2	1	8	2	2	2	0	2	1	9	1	0	1	1	3	1	0	7
25	1	1	3	1	0	2	1	3	1	2	1	16	1	2	1	1	2	0	2	1	10	1	2	1	0	2	1	7	1	1	2	1	3	2	0	10
26	1	1	0	1	1	2	1	3	1	2	1	14	1	2	1	1	2	0	1	1	9	1	2	1	1	2	1	8	1	1	2	1	0	2	0	7
27	1	1	0	1	1	2	1	3	1	2	3	16	1	2	1	1	2	0	1	1	9	1	2	1	1	2	1	8	1	1	2	1	0	2	0	7
28	1	1	0	1	1	2	1	3	1	1	3	15	1	2	0	1	2	0	1	3	10	3	2	1	1	2	1	10	0	1	2	1	0	2	0	6
29	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	3	12	1	1	0	1	2	1	1	3	10	3	2	1	1	1	1	9	0	1	2	1	0	2	1	7
30	2	1	0	2	1	1	1	1	1	1	3	14	1	1	0	1	2	1	1	3	10	1	2	1	1	1	1	7	0	1	2	1	0	2	1	7
31	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	15	3	1	0	1	0	1	1	3	10	1	3	1	1	1	1	8	0	1	0	1	1	0	1	4
32	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	12	3	1	0	1	0	1	1	1	8	1	3	1	1	1	1	8	0	1	0	1	1	0	1	4
33	2	3	1	2	1	3	1	1	1	1	0	16	3	1	1	1	0	2	1	1	10	1	3	1	1	3	1	10	1	1	0	3	1	0	2	8
34	2	3	1	2	3	2	0	1	2	1	0	17	0	1	1	1	0	2	1	1	7	1	3	1	3	2	0	10	1	1	0	3	1	0	2	8
35	1	3	1	1	3	2	0	1	2	1	0	15	0	1	1	2	0	2	1	1	8	1	3	1	1	3	1	10	0	2	0	3	1	0	2	8
36	1	3	1	1	3	1	1	1	2	1	1	16	0	2	1	2	0	3	2	1	11	1	3	1	1	3	1	10	1	2	0	3	1	0	3	10
37	1	0	1	1	1	1	1	2	2	0	1	11	1	2	1	2	1	3	2	1	13	1	1	1	1	3	1	8	1	2	1	0	1	1	3	9
38	1	0	1	1	1	1	1	2	2	0	1	11	1	2	1	2	1	3	3	1	14	1	1	2	1	3	1	9	1	2	1	0	1	1	3	9
39	0	0	1	1	1	1	1	2	0	0	1	8	1	2	1	2	1	1	3	1	12	1	1	2	1	1	1	7	2	2	1	0	1	1	1	8
40	0	0	1	3	0	1	1	2	0	0	1	9	1	2	1	2	1	1	3	1	12	1	1	2	1	1	1	7	2	2	1	0	1	1	1	8

BASE DE DATOS GESTION DE CALIDAD

TRABAJADORES	RESPUESTAS X ITEM X DIMENSION																																				
	CALIDAD INTRINSECA								COSTOS						ATENCIÓN						SEGURIDAD						DISPOSICION DE LOS EMPLEADOS										
	1	2	3	4	5	6	7	8	TOTAL	9	10	11	12	13	14	TOTAL	15	16	17	18	19	TOTAL	20	21	22	23	24	25	26	TOTAL	27	28	29	30	31	32	TOTAL
1	3	1	2	2	1	3	0	2	14	0	3	1	0	2	3	9	0	2	3	1	1	7	0	1	2	1	3	2	0	9	3	2	3	1	2	3	14
2	3	1	2	2	1	3	0	2	14	0	3	1	0	2	3	9	0	2	3	1	1	7	0	1	2	1	3	2	0	9	3	2	3	1	2	3	14
3	3	1	2	2	1	3	0	2	14	0	3	1	0	2	3	9	0	2	3	1	1	7	0	1	2	1	3	2	0	9	3	2	3	1	2	3	14
4	3	1	2	2	1	3	0	2	14	0	3	1	0	3	3	10	0	2	3	1	1	7	0	1	3	1	3	2	0	10	3	2	3	1	2	3	14
5	3	1	2	2	1	3	1	2	15	0	3	1	0	3	3	10	0	2	3	1	1	7	0	1	3	1	3	2	0	10	3	2	3	1	2	3	14
6	1	1	2	0	2	3	1	0	10	0	3	1	1	3	3	11	0	2	3	1	2	8	0	1	3	1	3	2	0	10	3	2	3	1	0	3	12
7	1	1	2	0	2	3	1	0	10	0	3	1	1	1	2	8	0	2	3	1	2	8	0	1	1	1	3	2	1	9	3	2	3	1	0	3	12
8	1	1	3	0	2	3	1	0	11	0	3	1	1	1	2	8	0	3	1	1	2	7	0	1	1	1	3	0	1	7	3	3	1	1	0	1	9
9	1	1	3	0	2	3	1	0	11	1	3	1	1	1	2	9	0	3	1	1	2	7	0	1	1	1	2	0	1	6	1	3	1	1	0	1	7
10	1	1	3	0	2	1	1	0	9	1	0	0	1	1	2	5	0	3	1	1	2	7	0	1	1	1	2	0	1	6	1	3	1	1	0	1	7
11	1	1	3	1	2	1	1	1	11	1	0	0	1	1	2	5	0	3	1	0	2	6	0	1	1	1	2	0	1	6	1	3	1	0	1	1	7
12	1	1	3	1	2	1	1	1	11	1	0	0	1	1	2	5	0	3	1	0	2	6	0	1	1	1	2	0	1	6	1	3	1	0	1	1	7
13	2	1	3	1	2	1	1	1	12	1	0	0	1	1	2	5	0	3	1	0	2	6	0	2	1	1	2	0	1	7	1	3	1	0	1	1	7
14	2	1	1	1	0	1	1	2	9	1	0	0	3	1	2	7	0	1	1	0	2	4	3	2	1	3	2	0	1	12	1	3	1	0	2	1	8
15	2	1	1	1	0	1	1	2	9	1	0	1	3	1	2	8	1	1	1	0	2	5	3	2	1	3	2	0	1	12	1	3	1	0	2	1	8
16	2	3	1	1	0	1	2	2	12	1	0	1	3	1	2	8	1	1	1	0	2	5	3	2	1	3	2	0	1	12	1	3	1	0	2	1	8
17	2	3	1	1	0	1	2	2	12	1	1	1	3	1	2	9	1	1	1	0	1	4	3	2	1	3	1	1	1	12	1	3	1	0	2	1	8
18	1	3	1	1	0	1	2	1	10	1	1	1	3	2	2	10	1	1	1	2	1	6	3	2	2	3	1	1	3	15	1	3	1	2	1	1	9
19	1	3	1	1	0	1	2	1	10	1	1	1	3	2	1	9	1	1	1	2	1	6	3	2	2	0	1	1	3	12	1	1	1	2	1	1	7
20	1	3	1	1	3	1	2	1	13	1	1	1	3	2	1	9	1	1	1	2	1	6	3	2	2	0	1	1	3	12	1	1	1	2	1	1	7
21	1	0	1	1	3	1	2	1	10	1	1	1	2	2	1	8	1	1	0	2	1	5	3	2	2	0	1	1	3	12	1	1	0	2	1	0	5
22	1	0	1	1	3	2	2	1	11	1	1	1	2	0	1	6	1	1	0	2	1	5	3	1	0	0	1	1	3	9	1	1	0	2	1	0	5
23	1	0	1	3	3	2	1	1	12	1	1	1	2	0	1	6	1	1	0	2	1	5	3	1	0	2	1	1	3	11	1	1	0	2	1	0	5
24	1	0	1	3	1	2	1	1	10	1	1	2	2	0	1	7	1	1	0	2	1	5	3	1	0	2	1	1	3	11	1	1	0	2	1	0	5
25	1	1	2	3	1	2	1	1	12	1	1	2	1	0	1	6	1	2	0	2	1	6	1	1	0	2	1	1	3	9	1	1	0	2	1	0	5
26	1	1	2	3	1	2	1	1	12	1	1	2	1	1	1	7	1	2	0	1	1	5	1	1	1	2	1	1	3	10	2	1	0	1	1	0	5
27	1	1	2	3	1	2	3	1	14	1	1	2	1	1	1	7	1	2	0	1	1	5	1	1	1	2	1	1	3	10	2	1	0	1	1	0	5
28	0	1	2	3	1	1	3	3	14	1	1	2	1	1	1	7	1	2	0	1	3	7	1	1	1	2	1	1	3	10	2	1	0	1	3	0	7
29	0	1	2	1	1	1	3	3	12	1	2	2	1	1	1	8	1	2	1	1	3	8	1	1	1	1	1	1	2	8	2	1	1	1	3	1	9
30	0	1	2	1	1	1	3	3	12	1	3	2	1	1	1	9	1	2	1	1	3	8	1	1	1	1	1	1	2	8	1	1	1	1	3	1	8
31	0	1	0	1	1	1	3	3	10	2	1	3	1	1	1	9	1	0	1	1	3	6	1	1	1	1	1	3	2	10	1	1	1	1	3	1	8
32	0	1	0	1	1	1	0	1	5	2	1	3	1	1	1	9	1	0	1	1	3	6	1	1	1	1	1	3	2	10	1	1	1	1	1	1	6
33	1	1	0	1	1	1	0	1	6	2	1	3	1	1	1	9	1	0	2	1	3	7	1	2	1	3	1	3	2	13	1	1	2	1	1	2	8
34	1	1	0	1	2	1	0	1	7	2	1	3	1	3	1	11	1	0	2	1	3	7	1	2	3	2	0	3	2	13	1	1	2	1	1	2	8
35	1	2	0	1	2	1	0	1	8	2	1	3	1	1	1	9	1	0	2	1	3	7	1	2	1	3	1	3	2	13	1	1	2	1	1	2	8
36	1	2	0	1	2	1	1	1	9	2	1	3	1	1	1	9	3	0	3	2	2	10	1	2	1	3	1	3	2	13	3	1	3	2	1	3	13
37	1	2	1	2	2	0	1	1	10	2	1	1	1	1	1	7	3	1	3	2	2	11	1	2	1	3	1	2	0	10	3	1	3	2	1	3	13
38	1	2	1	2	2	0	1	1	10	2	1	1	2	1	1	8	3	1	3	3	2	12	1	2	1	3	1	2	0	10	3	0	3	3	1	3	13
39	1	2	1	2	0	0	1	1	8	2	1	1	2	1	1	8	3	1	1	3	2	10	1	2	1	1	1	2	0	8	3	0	1	3	1	1	9
40	1	2	1	2	0	0	1	1	8	2	1	1	2	1	1	8	3	1	1	3	2	10	1	2	1	1	1	2	0	8	3	0	1	3	1	1	9

ALFA DE CROMBAC POR DIMENSIONES

VARIABLE 1

INFLUENCIA IDEALIZADA

Variable omitida	Media total ajustada	total ajustada	por elemento	múltiple cuadrada	Alfa de Cronbach
Item1	29.725	16.246	0.9551	1.0000	0.8611
Item2	29.600	16.132	0.9510	1.0000	0.8573
Item3	29.625	16.439	0.6716	1.0000	0.78695
Item4	29.475	16.404	0.9248	1.0000	0.8666
Item5	29.700	16.776	0.3358	1.0000	0.8822
Item6	29.650	16.251	0.9701	1.0000	0.7612
Item7	29.500	16.308	0.8961	1.0000	0.8636
Item8	29.650	16.227	0.9648	1.0000	0.8604
Item9	29.725	16.273	0.8930	1.0000	0.8624
Item10	29.550	16.300	0.8203	1.0000	0.7639
Item11	29.825	16.226	0.9445	1.0000	0.8605
TOTAL1	15.525	8.548	1.0000	1.0000	0.9641

Alfa de Cronbach = 0.8734

MOTIVACIÓN INSPIRACIONAL

Variable omitida	Media total ajustada	total ajustada	por elemento	múltiple cuadrada	Alfa de Cronbach
Item12	20.125	9.425	0.9103	1.0000	0.8312
Item13	20.275	9.594	0.8743	1.0000	0.8423
Item14	20.400	9.527	0.9231	1.0000	0.8372
Item15	20.350	9.534	0.9342	1.0000	0.8375
Item16	20.175	9.766	0.5476	1.0000	0.8589
Item17	20.275	9.816	0.4114	1.0000	0.8662
Item18	20.425	9.543	0.9116	1.0000	0.8385
Item19	20.350	10.230	0.0542	1.0000	0.7908
TOTAL2	10.825	5.153	1.0000	1.0000	0.8692

Alfa de Cronbach = 0.8056

ESTIMULACIÓN INTELECTUAL

Variable omitida	Media total ajustada	total ajustada	por elemento	múltiple cuadrada	Alfa de Cronbach
Item20	15.675	7.998	0.2101	1.0000	0.8103
Item21	15.650	7.350	0.9489	1.0000	0.7422
Item22	15.600	7.320	0.9450	1.0000	0.8398
Item23	15.725	7.756	0.5356	1.0000	0.8851
Item24	15.425	7.317	0.8875	1.0000	0.8418
Item25	15.425	7.466	0.8596	1.0000	0.8544
TOTAL3	8.500	4.101	1.0000	1.0000	0.8726

Alfa de Cronbach = 0.8976

CONSIDERACIÓN INDIVIDUALIZADA

Variable omitida	Media total ajustada	total ajustada	por elemento	múltiple cuadrada	Alfa de Cronbach
Item26	18.275	9.342	0.6667	1.0000	0.8621
Item27	18.250	9.204	0.8973	1.0000	0.8485
Item28	18.075	9.447	0.5018	1.0000	0.9724
Item29	18.100	9.035	0.8928	1.0000	0.9377
Item30	18.125	9.249	0.7059	1.0000	0.9559
Item31	18.075	9.133	0.8620	1.0000	0.447
Item32	18.175	9.397	0.4689	1.0000	0.7720
TOTAL4	9.775	4.974	1.0000	1.0000	0.8700

Alfa de Cronbach = 0.8999

VARIABLE 2

CALIDAD INTRINSECA

Variable omitida	Media total ajustada	total ajustada	por elemento	múltiple cuadrada	Alfa de Cronbach
Item1	20.300	11.774	0.6458	1.0000	0.7828
Item2	20.250	11.564	0.9298	1.0000	0.7694
Item3	20.075	11.733	0.6195	1.0000	0.7817
Item4	20.150	11.477	0.9471	1.0000	0.7649
Item5	20.225	11.481	0.9235	1.0000	0.7654
Item6	20.050	11.540	0.8117	1.0000	0.7700
Item7	20.325	11.445	0.9626	1.0000	0.7631
Item8	20.250	11.546	0.9528	1.0000	0.7683
TOTAL1	10.775	6.166	1.0000	1.0000	0.9520

Alfa de Cronbach = 0.7968

COSTOS

Variable omitida	Media total ajustada	total ajustada	por elemento	múltiple cuadrada	Alfa de Cronbach
Item9	15.000	8.446	0.8873	1.0000	0.7892
Item10	14.700	8.309	0.6758	1.0000	0.7868
Item11	14.700	8.197	0.9535	1.0000	0.7699
Item12	14.650	8.170	0.9454	1.0000	0.7682
Item13	14.775	8.316	0.9339	1.0000	0.7790
Item14	14.450	8.406	0.8574	1.0000	0.7869
TOTAL2	8.025	4.526	1.0000	1.0000	0.9428

Alfa de Cronbach = 0.8125

ATENCIÓN

Variable omitida	Media total ajustada	total ajustada	por elemento	múltiple cuadrada	Alfa de Cronbach
Item15	12.650	6.045	0.8436	1.0000	0.7363
Item16	12.075	6.294	0.5438	1.0000	0.7764
Item17	12.175	6.324	0.4186	1.0000	0.7901
Item18	12.325	6.108	0.8737	1.0000	0.7411
Item19	11.750	6.180	0.8650	1.0000	0.7491
TOTAL3	6.775	3.423	1.0000	1.0000	0.8060

Alfa de Cronbach = 0.7934

SEGURIDAD

Variable omitida	Media total ajustada	total ajustada	por elemento	múltiple cuadrada	Alfa de Cronbach
Item20	20.971	10.179	0.9330	1.0000	0.7620
Item21	20.912	10.822	0.8745	1.0000	0.7979
Item22	20.971	10.656	0.8615	1.0000	0.7887
Item23	20.618	10.471	0.8988	1.0000	0.7782
Item24	20.735	10.443	0.9356	1.0000	0.7761
Item25	20.824	10.440	0.9230	1.0000	0.7762
Item26	20.647	10.269	0.9511	1.0000	0.7663
TOTAL4	11.206	5.634	1.0000	1.0000	0.9633

Alfa de Cronbach = 0.8073

DISPOSICION DE LOS EMPLEADOS

Variable omitida	Media total ajustada	total ajustada	por elemento	múltiple cuadrada	Alfa de Cronbach
Item27	16.882	8.441	0.7722	1.0000	0.7849
Item28	16.618	8.316	0.8908	1.0000	0.7733
Item29	16.853	8.210	0.9145	1.0000	0.7654
Item30	17.029	8.526	0.8301	1.0000	0.7892
Item31	16.971	8.451	0.9406	1.0000	0.7819
Item32	17.235	8.276	0.7844	1.0000	0.7744
TOTAL5	9.235	4.560	1.0000	1.0000	0.9350

Alfa de Cronbach = 0.8106