



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Propuesta de liderazgo transformacional para mejorar el servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi – 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Eras Jiménez, Carlos Andrés (ORCID: 0000-0002-2430-5605)

**ASESOR:**

Dr. Alarcón Llontop, Luis Rolando (ORCID: 0000-0001-9912-1299)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

PIURA - PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

Esta investigación se la dedico a mi familia, siendo mi mayor apoyo durante mi proceso académico y mi impulso para seguir adelante y lograr mis metas, a todos los que de algún modo contribuyeron a lo largo de mi vida profesional.

### **Agradecimiento**

A Dios, por bendecir a mi familia con salud y dotarme de tantas virtudes, a mi familia por ser mi fortaleza y motivo para seguir superándome cada día, a mis amigos y a mis docentes por cada una de sus enseñanzas.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización .....	12
3.3. Población, muestra y muestreo .....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5. Procedimientos .....	16
3.7. Método de análisis de datos .....	18
3.8. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES .....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS .....	42

## Índice de tablas

<b>Tabla 1: Validación de Especialistas.....</b>	<b>15</b>
--	-----------

## Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1- Diseñar una propuesta de liderazgo transformacional para contribuir a la mejora del servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi .....</i>	<i>21</i>
<i>Figura 2 - Diagnosticar el estado actual del servicio brindado por los agentes de seguridad ciudadana en el municipio de Yaguachi .....</i>	<i>23</i>
<i>Figura 3 - Analizar los fundamentos teóricos doctrinales del liderazgo transformacional relacionado al servicio de los agentes de seguridad ciudadana</i>	<i>25</i>
<i>Figura 4 - Identificar las deficiencias en el servicio de los agentes de seguridad ciudadana.....</i>	<i>26</i>

## **Resumen**

La presente tesis tuvo como objetivo general diseñar una propuesta de liderazgo transformacional para contribuir a la mejora del servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi, de tipo descriptiva, propositiva, transversal y de diseño no experimental. La población comprendió a 60 agentes de control municipal que laboran en el municipio de San Jacinto de Yaguachi, y la muestra 33 agentes con más de 3 años de experiencia en el cargo, cuya técnica fue la encuesta y el instrumento aplicado fue un cuestionario, donde se determinó que la propuesta de liderazgo transformacional debe estar orientada a la inclusión del apoyo personalizado a los agentes de control municipal por parte de la autoridad administrativa y a la identificación del grado de confianza para contribuir a la mejora del servicio de los agentes. Se concluye que existe una escasa consideración al liderazgo transformacional, impidiendo el cumplimiento de sus objetivos y generando actitudes inadecuadas para el desarrollo de actividades que presentan un beneficio en el servicio de seguridad ciudadana. Finalmente se recomienda al presidente de la Asociación de Municipalidades del Ecuador ejecutar la propuesta de liderazgo transformacional para mejorar el servicio de los agentes, asimismo se recomienda al alcalde y concejales del Municipio realizar un diagnóstico del estado actual del servicio brindado por los agentes de seguridad ciudadana, a fin de establecer la práctica de un modelo de liderazgo transformacional.

Palabras clave: Liderazgo Transformacional, agentes de control, seguridad ciudadana, municipalidad.

## **Abstract**

The general objective of this thesis was to design a transformational leadership proposal to contribute to the improvement of the service of citizen security agents in the Municipality of San Jacinto de Yaguachi, of a descriptive, propositional, transversal and non-experimental design. The population comprised 60 municipal control agents who work in the municipality of San Jacinto de Yaguachi, and the sample was 33 agents with more than 3 years of experience in the position, whose technique was the survey and the instrument applied was a questionnaire, where It was determined that the transformational leadership proposal should be oriented to the inclusion of personalized support to the municipal control agents by the administrative authority and the identification of the degree of trust to contribute to the improvement of the service of the agents. It is concluded that there is little consideration for transformational leadership, preventing the fulfillment of its objectives and generating inappropriate attitudes for the development of activities that present a benefit in the citizen security service. Finally, it is recommended that the president of the Association of Municipalities of Ecuador execute the transformational leadership proposal to improve the service of the agents, it is also recommended that the mayor and councilors of the Municipality carry out a diagnosis of the current state of the service provided by the citizen security agents, in order to establish the practice of a transformational leadership model.

Keywords: Transformational Leadership, control agents, citizen security, municipality.



## I. INTRODUCCIÓN

El liderazgo es un tema de trascendencia enfocado a formar mejores servicios y comodidad tanto los ciudadanos, en ese sentido, las diversas teorías referidas al liderazgo que nacieron a mitad del siglo XX, presentaron un cambio de orientación en los años 80, donde aparecieron herramientas que pretendían mejorar el ejercicio de las organizaciones considerando ciertas habilidades, actitudes y talentos de los directores, siendo uno de los modelos a considerar el llamado Liderazgo transformacional. (Estrada, 2012) Este modelo está referido a una serie de estímulos que emergen del entendimiento de los colaboradores quienes estarán de acuerdo en alcanzar las metas propuestas por la entidad o institución, enfocándose en los intereses del equipo de personas quienes conforman el área.

Evidentemente, indica Rodríguez (2018), el liderazgo transformacional es el que incentiva a los participantes a producir cambios en las organizaciones y la sociedad. En ese sentido, es menester hacer mención que este modelo transformacional permite la mejora de los recursos institucionales, políticos, psicológicos y otros, para comprometer y satisfacer las diversas motivaciones, identificándose que los mejores resultados en los equipos se realizan a través de un liderazgo efectivo por parte de las jefaturas de área, presentándose ese aspecto como un desafío para lograr el éxito de las funciones de los líderes en la gestión pública.

Considerando que la búsqueda de un modelo exitoso que coadyuve a cumplir los objetivos de las diversas organizaciones ha sido tema de estudio y análisis a lo largo del tiempo, es conveniente hacer mención a la situación del ámbito de estudio de esta investigación, siendo que, actualmente el liderazgo de las jefaturas del Municipio de San Jacinto de Yaguachi, goza de autonomía funcional, así como en el área administrativa y económica, por lo que existen estilos de liderazgos de acuerdo al criterio de cada jefatura, suceso podría repercutir sin una ruta clara de sus objetivos en el éxito o menoscabo de la gestión administrativa.

Esta autonomía municipal consiste en el ejercicio efectivo de la potestad de distribución y de gestionar sus capacidades reconociendo el correcto ejercicio de sus aptitudes y competitividades, cumplimiento así sus atribuciones, según el artículo 5 el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización de Ecuador. Bajo ese escenario en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi, los líderes pretenden adecuar su sistema de trabajo a un tipo de liderazgo determinado, es decir, buscan establecer a qué modelo se va a conectar su labor para ejecutar y llevar a su equipo al éxito. Razón por la que resulta prioritario evidenciar los aspectos del servicio de seguridad ciudadana brindado por los agentes de control a fin de incluir dicha propuesta del liderazgo transformacional como parte de la mejora del servicio del municipio, para el cumplimiento de las disposiciones mediante ordenanzas, profundizando en la importancia del este modelo y las dimensiones del mismo con el fin de alcanzar resultados positivos.

La falta de propuestas de liderazgo transformacional de los jefes de área del Municipio de San Jacinto de Yaguachi, que colaboren a obtener el compromiso necesario de los trabajadores para alcanzar un buen ambiente laboral y la aceptación ciudadana hacia la administración municipal, evidencia una problemática, puesto que su práctica se presenta como un modelo alternativo de administración del personal con enfoque transformacional y en beneficio de la gestión pública, máxime si la falta de avances por parte de los jefes departamentales con sus equipos de trabajo, así como la falta de dirección, motivación y trabajo en equipo, se evidencia en la atención y servicio público a los ciudadanos.

El cambio no es precisamente una respuesta ante un desacierto, sino también puede ser impulsado para perfeccionar y potencializar los procesos en la labor y servicios brindados, razón por la que, al diseñar una propuesta de liderazgo transformacional se espera que contribuya a la mejora del servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi, influyendo positivamente en los servidores, proporcionando una visión que origine orgullo, alcanzando respeto, confianza y logrando los objetivos dentro del municipio y a favor de los ciudadanos.

Como **problema de Investigación** se formula: ¿Cómo debería ser la propuesta de liderazgo transformacional para contribuir a mejorar el servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi?

La **justificación** del presente trabajo se sustenta en cuanto a la teoría, en los antecedentes tanto nacionales como internacionales que existen en torno a la propuesta de liderazgo transformacional para mejorar el servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi. Se tiene en cuenta además los aportes teóricos que existen como estudios objetivos del liderazgo transformacional y las evidencias en su aplicación para el perfeccionamiento de los servicios en las organizaciones. Por otra parte, en el aspecto metodológico, consiste en una investigación donde no se manipulan variables, descriptiva y proyectiva, que mediante el instrumento cuestionario pretende conseguir resultados que favorezcan a los objetivos planteados. Desde el aspecto práctico se hará posible la mejora del servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi, en pos del perfeccionamiento de los recursos institucionales y administrativos a fin de que se pueda comprometer al logro de resultados más significativos en los equipos de trabajo a través de un liderazgo efectivo por parte de las jefaturas de área para lograr el éxito de sus funciones en mejora de los ciudadanos.

Como **Objetivo General**: Diseñar una propuesta de liderazgo transformacional para contribuir a la mejora del servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi.

Los **Objetivos Específicos** son:

- Diagnosticar el estado actual del servicio brindado por los agentes de seguridad ciudadana en el municipio de Yaguachi.
- Analizar los fundamentos teóricos doctrinales del liderazgo transformacional relacionado al servicio de los agentes de seguridad ciudadana.
- Identificar las deficiencias en el servicio de los agentes de seguridad ciudadana.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes internacionales en esta investigación, se han obtenido los siguientes:

Mamani (2021) presenta como objetivo establecer el nivel de este modelo de liderazgo y su importancia en la gestión municipal de los funcionarios de la municipalidad de Caracoto, ostentando un enfoque de tipo cuantitativo, cuyo diseño es correlacional y no experimental, teniendo como población a 40 servidores del área administrativa, a quienes se aplicó el cuestionario como instrumento. En dicha investigación se obtuvo como resultado que, los jefes inmediatos del personal administrativo, seguridad, secretarías y servicio de limpieza, no practican liderazgo transformacional con los citados trabajadores, al existir un deficiente estímulo intelectual y consideración personalizada. Donde se presenta como principal conclusión que esta clase de liderazgo influye considerablemente en el grado de gestión municipal de los funcionarios de la municipalidad distrital de Caracoto provincia de San Román - 2019.

Por otro lado, Archenti (2016) presenta como fin determinar la influencia del liderazgo del alcalde y la gestión municipal; aplicando un diseño correlacional, asimismo, pretende establecer la forma de liderazgo del alcalde y con relación a la gestión municipal. En esta investigación, la muestra de estudio se refirió a los regidores y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pajarillo, utilizando para su fin un cuestionario de 40 preguntas y una ficha que consintió en determinar el avance de la aplicación regulatoria en las actividades de la administración municipal antes mencionada con una determinando el nivel de desempeño alcanzado en el documento normativo. Obteniendo como resultado principal que la forma de liderazgo transformacional es la que predomina en el alcalde de Pajarillo, además del estilo democrático y carismático; por otro lado, el nivel de gestión en la Municipalidad Distrital de Pajarillo presenta una correlación negativa muy baja con respecto a la forma de liderazgo del alcalde – nivel de gestión municipal.

Ahumada y Caro (2014) presentan un estudio de tipo no experimental y transversal. Asimismo, su investigación se centró en establecer la correlación

entre la confianza organizacional y el liderazgo transformacional. La población fue en razón a los 117 empleados de dos municipios de la región de Maule. Se aplicaron métodos cuantitativos, que incluyeron un análisis descriptivo, correlacional y comparativo. tomando en cuenta como enfoque, el Modelo de organizaciones saludables y resilientes del que se extrajeron las variables. Obteniendo como uno de los resultados más relevantes, que las variables determinadas como confianza organizacional y liderazgo transformacional resultan equivalentes en ambas instituciones y correlacionan de manera positiva y significativa.

Respecto a los antecedentes a nivel nacional, se tienen los siguientes:

En la investigación de Cortez (2016) se realiza un análisis del liderazgo transformacional y su impacto en el clima organizacional de los servidores administrativos bajo el enfoque de la institución. Asimismo, se empleó un cuestionario de 10 interrogantes, aplicado a 98 empleados municipales. Los datos obtenidos fueron analizados mediante métodos estadísticos que indicaron que el personal del área administrativa, presenta un deficiente grado de liderazgo transformacional, por la falta de una comunicación efectiva y un clima organizativo que no es el más apto. Esta investigación ha permitido evaluar los índices de liderazgo transformacional alcanzados, así como los elementos que se emplean institucionalmente para motivar a sus trabajadores. Concluyen que resulta necesario los canales de comunicación, así como garantizar posibilidades de superación a sus integrantes, reconocer su labor, aumentar las mejoras a la economía, y perfeccionar las estrategias de ascenso.

Por su parte Peñarreta (2014) presenta como propósito principal el establecer el nivel de implicancia de las variables de liderazgo en la satisfacción laboral, permitiéndose analizar la multiplicidad de teorías y concepciones en cuanto a las instituciones, liderazgo, la motivación y finalmente la ya mencionada satisfacción laboral. Estando la población compuesta por 134 servidores. Obteniendo como resultados principales que la relación entre estilo de liderazgo y satisfacción laboral no evidencia una correspondencia armónica entre ellas, con lo que se demuestran las diversas encargaturas interdepartamentales que llevan consigo

una forma homogénea de liderazgo asumida por los trabajadores de forma diferente. Presentando sugerencias al órgano Municipal de Loja, para concienciar la formación de directores y administradores, ya que del análisis y el sentido de pertenencia dependerá que los trabajadores tengan en cuenta los objetivos organizacionales para mejorar el desempeño laboral.

Ochoa (2016) presenta como objetivo analizar el impacto de un proceso de capacitación en liderazgo a líderes de base en la provincia del Azuay, siempre que se manifiesta la necesidad de reflexionar y estudiar los procesos de liderazgo en las organizaciones por la innovación, eficacia y el mejoramiento de la calidad de los procesos relacionales. En este sentido, este estudio entrevistó a los participantes, obteniendo como resultados más relevantes que existe un aumento considerable en términos estadísticos de los conocimientos y habilidades de los intervinientes en cuanto al liderazgo transformacional, una vez culminada la jornada de capacitación. Indicando como recomendación el continuar con las secuencias de capacitaciones en entidades y organizaciones empresariales, en tanto resulten ser viables en el fortalecimiento del liderazgo transformacional, teniendo un ente poblacional relacionado con la gestión y el desarrollo.

En este sentido, las **definiciones y teorías** que se presenta son las siguientes:

El liderazgo ha marcado momentos históricos de la humanidad ayudando a comprender como en las relaciones sociales de la humanidad. (Pastor, 2015) El líder cobra importancia para alcanzar objetivos que velen por el bien común, para Méndez (2013), los líderes son personas que por sus conocimientos, competencias y habilidades han logrado motivar, dirigir o guiar a los demás, para conseguir objetivos colectivos.

Por su parte Ramírez (2012) indica que en los municipios se puede evidenciar claramente el liderazgo en la gestión pública, ya que en el aspecto político con mayor énfasis se puede detectar las habilidades de liderazgo. En ese sentido, se comparte la opinión del autor, toda vez que, existen considerables cargos que se ocupan luego de la elección en procesos democráticos, a quienes se les

encarga la administración pública con el fin de trabajar en beneficio de los ciudadanos.

Según Contreras y Barbosa (2013) en cuanto al liderazgo transformacional se hace referencia a que el líder debe reforzar sus competencias para promover su desarrollo y mejoramiento en los demás, buscando dentro de la comunidad y el entorno en el que se desenvuelve, personal capacitado y la facilitación competencias para absorber los conocimientos necesarios. Se debe resaltar que, tal como lo indican Fernández y Quintero (2017) un buen líder es quien escucha los problemas de sus colaboradores y los orienta a mejorar y lograr sus objetivos tanto profesionales como individuales.

Por su parte, Dapena et al. (2014) indican que un líder transformador debe conocer las necesidades de sus colaboradores a fin de brindar su guía que ayude a mejorar su desempeño laboral. Asimismo, Daus (2007) recalca que el líder supervisa el desempeño y desarrollo de las habilidades de sus colaboradores con el objetivo de contribuir de manera positiva en el ejercicio de sus responsabilidades. Cabe resaltar que el líder debe actuar de acuerdo al comportamiento de sus subordinados, identificando sus necesidades, aspiraciones y deseos, diseñando a su vez, estrategias para fortalecer las habilidades de las personas.

El concepto de **liderazgo transformacional** fue descrito por primera vez en el año 1978, por el historiador y politólogo estadounidense, James Mac Gregor Burns, quien describe este estilo en su libro titulado "Transforming Leadership" como el liderazgo que se centra en los seguidores, siendo su principal sustento que el líder transformacional es capaz de motivar a sus seguidores para desarrollar sus capacidades y conseguir su implicación. Asimismo, indica Herrera (2011), se determinó que tal tipología de liderazgo era observable cuando los líderes y seguidores trabajan juntos para avanzar a un nivel superior de moral y motivación.

Para Elliot y Thrash (2002), parte del liderazgo transformacional implica entender que el desempeño de un equipo mejora como resultado del intercambio de conocimientos. Obteniendo en ese sentido tres aspectos: alta creatividad,

efectiva resolución de conflictos y agilidad al tomar decisiones. Asimismo, indica Barber (2010), que generalmente los colaboradores aprenden con la experiencia de otros empleados y miembros del equipo, evidenciando que el conocimiento se comparte dentro del grupo de trabajo, lo que conduce a un ambiente de mejora en el proceso de toma de decisiones encontrando más alternativas para resolver los problemas presentados.

Por su parte, Grijalva (2013) manifiesta que el funcionamiento del líder necesita cumplir de una serie de tareas, tales como la planificación, organización, dirección y control de tareas. Criterio que se comparte, toda vez que las funciones de los líderes se deben enmarcar dentro del proceso administrativo, siendo sus tareas esenciales; la planeación, organización, dirección y control.

La Teoría del Liderazgo Transformacional nace a partir del marco teórico creado por Mac Gregor Burns, cuando el erudito estadounidense, Bernard Morris Bass, desarrolló una investigación sobre este tipo de liderazgo, demostrando de forma científica que la aplicación de este modelo de liderazgo permite obtener resultados de mayor importancia, al llevar a la práctica dicha teoría (Lupano y Castro, 2016). En ese orden de ideas conviene mencionar que, en el año 1985, Bass diseñó un método para evaluar o medir el liderazgo transformacional, teniendo en cuenta la influencia del líder sobre sus seguidores y su capacidad de buscar nuevas soluciones. (Mejía, 2007)

Respecto a las dimensiones del liderazgo transformacional, Bass y Avolio (2006) mencionan que el liderazgo transformacional se compone principalmente por los siguientes factores:

- *Consideración individual:* Factor que incluye relaciones directas con empleados. Los buenos líderes escuchan los problemas de los empleados y los guían para mejorar y alcanzar sus metas profesionales y personales. (Fernández y Quintero, 2017) Por su parte, Mendoza y Ortiz (2006) mencionan que los líderes transformacionales necesitan conocer las necesidades de sus colegas para ofrecer consejos sobre cómo mejorar su desempeño en el lugar de trabajo, asimismo, deben monitorear el desempeño de los empleados y el desarrollo de habilidades para hacer una



contribución positiva a sus funciones. Finalmente, se debe actuar de acuerdo al comportamiento de los subordinados, identificando sus necesidades y aspiraciones, y diseñar estrategias para fortalecer sus habilidades (Mendoza et al, 2016).

- *Estimulación Intelectual:* Señala Molero et al. (2010), otro factor importante es el llamado a la reflexión y en la búsqueda de soluciones creativas, innovadoras para evitar los conflictos al interno de la organización. Es decir, el líder debe aportar con la estimulación intelectual, hasta llevar a cuestionar sus soluciones planteadas, procurando reformular sus aportes a replantear sus maneras de trabajar y los procesos empleados. (Sánchez, 2012)
- *Influencia Idealizada:* Este factor implica que el líder da un sentido de dirección a sus esfuerzos, promoviendo la mayor identificación con sus seguidores y exige conductas apropiadas, con un sentido de vida, basado en una conducta ejemplar y ética. En este sentido, indica Núñez (2010), los líderes han definido un conjunto de valores que siempre respetan y marcan un comportamiento ejemplar. Por lo tanto, aparece como un modelo a seguir para sus seguidores.

De igual forma, el liderazgo transformacional se refiere a los estímulos que emergen de la conciencia de los colaboradores, quienes al responder a estos estímulos se comprometen con cumplimiento de la misión central de la organización dejando de lado intereses personales, para enfocarse en los intereses del colectivo. (Daft, 2006)

Es menester mencionar las principales funciones de los agentes de control del municipio de San Jacinto de Yaguachi, siendo estos los encargados de brindar seguridad a los ciudadanos, en ese sentido, el Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público de la República del Ecuador, en su artículo 268° ha señalado que los cuerpos de agentes de control municipal son el órgano de ejecución operativa en materia de prevención, disuasión, vigilancia

y control del espacio público en el ámbito de su jurisdicción y competencia con el fin de garantizar la seguridad integral de la población.

Este cuerpo normativo, presenta a su vez las funciones de los agentes de control municipal, siendo las principales las siguientes:

- Cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas, resoluciones, reglamentos y demás normativa legal vigente dentro de su jurisdicción y competencia.
- Ejecutar las órdenes de la autoridad competente para controlar el uso del espacio público.
- Apoyar a la gestión de riesgos en coordinación con los organismos competentes.
- Brindar información.
- Fomentar procesos de vinculación comunitaria.

En torno a lo mencionado, es menester incidir en la situación del municipio de San Jacinto de Yaguachi, identificando que la entidad puede aprovechar la investigación sobre liderazgo como fuente de transformación y estilo de liderazgo reconocido como uno de los más efectivos para aumentar mejorar la capacidad de los colaboradores. Asimismo, al funcionar como agentes de cambio que articulan la visión de esta organización municipal, puedan fomentar la creación de conciencia en los empleados para afrontar problemas dentro de la institución, y se promueva a su vez crear desafíos para lograr el potencial óptimo de los colaboradores. (Falcón, 2019)

En ese sentido, al ser la seguridad ciudadana uno de los aspectos relevantes en las funciones de los agentes de control, conviene señalar que se muestra como aquel proceso por parte de la fuerza pública que presenta como principales objetivos proteger, fortalecer y establecer el orden civil democrático, eliminando todas las amenazas violentas en la ciudadanía asegurando la coexistencia pacífica y segura. (Rodríguez, 2018). Razón por la que en pos de mejorar el servicio brindado, los jefes de área o líderes institucionales deben considerar la visión transformacional proponiendo un liderazgo participativo y efectivo en muchas áreas, especialmente en el ámbito social, debe sentar las bases de las

organizaciones sociales y dar a las personas un sentido de pertenencia a un grupo o corporación en particular. (Varela, 2010).

En ese orden de ideas, el involucramiento de las jefaturas del municipio de San Jacinto de Yaguachi con la sociedad aplica cuando se realizan diferentes actividades dentro de sus áreas, promoviendo involucrarse con la sociedad mediante cursos de capacitación a la ciudadanía. Es necesario que, tal como refiere Isea (2017) las coordinaciones que se realicen en el municipio de San Jacinto de Yaguachi estén encaminadas por una buena comunicación, manteniendo al personal unido en el logro de los propósitos comunes e incluyendo relaciones positivas entre las prácticas de gestión.

De acuerdo a la información presentada se comparte la Teoría del Liderazgo Transformacional, toda vez que resulta ser el modelo más adecuado de los tipos de liderazgo, para mejorar el servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi, siendo uno de sus principales fundamentos que el líder transformacional es capaz de motivar a los servidores para desarrollar sus capacidades y conseguir su implicación, presentando un potenciamiento en el servicio brindado.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La investigación fue de tipo descriptiva propositiva y transversal. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) los citados diseños pretenden confirmar de qué manera las variables repercuten en la población, se trata de estudios simplemente descriptivos.

El análisis de la presente investigación se basó en las teorías respecto al liderazgo transformacional, la mejora del servicio de los agentes de seguridad ciudadana, el perfeccionamiento de los recursos institucionales y administrativos a través de un liderazgo efectivo, así como las definiciones y teorías para su fin.

El diseño de investigación fue no experimental, indican, Sousa et, al. (2017) que esta clase de investigación resulta típicamente descriptiva y a su vez observa fenómenos en la situación natural para consecutivamente ser examinados, cabe resaltar que se perfecciona sin la manipulación de las variables que presenta.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Según Ferrer (2010), la variable constituye una propiedad que es susceptible de observación o medición, la misma que es aplicada a determinado grupo de personas u objetos, los cuales van a adquirir manifestaciones o valores diversos en relación a la variable.

Las variables expuestas en esta investigación se presentan a continuación:

**Variable independiente:** “Propuesta de liderazgo transformacional”

Para Fernández y Quintero (2017) Es un proceso orientado a estimular la conciencia de los trabajadores, a fin de mejorar la producción, aceptar y participar de la misión de la organización, dejar de lado intereses específicos y enfocar los beneficios colectivos.

**Variable dependiente:** “Servicio de agentes de seguridad ciudadana”

Para Rodríguez (2018) Es aquel proceso por parte de la fuerza pública que tiene por objetivos proteger, fortalecer y establecer el orden civil democrático, eliminando todas las amenazas violentas en la ciudadanía asegurando la coexistencia pacífica y segura. **(Ver Anexo 02 - Matriz de Operacionalización de Variables).**

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población según Valderrama y León (2009) es el conjunto universal que incluye a los cuerpos como la razón de estudio, procurando obtener elementos y propiedades homogéneas en base a su caracterización. En palabras de Esteban (2009). Una población se refiere a la totalidad del

objeto a estudiar, cuyas características al ser comunes, dan origen a la investigación.

Según Arias (2016). La población se encuentra delimitada por los objetivos de la investigación, aunado al problema; y se refiere a los grupos finitos o infinitos de personas, objetos que presentan caracteres iguales.

Razón por la que en la presente investigación la población estuvo conformada por 60 agentes de control municipal que laboran en el municipio de San Jacinto de Yaguachi.

Para la definición de muestra, López (2004), manifiesta que es un subconjunto de una población, donde se realizará la investigación; cuyo procedimiento depende del transcurso en la toma de decisiones de una parte de la población; sea ésta una persona o grupo de personas.

El muestreo alude a la acción de seleccionar un grupo de individuos dentro de la determinada población para que sean estudiados. En la presente investigación el muestreo referido a los agentes de control municipal que laboran en el municipio de San Jacinto de Yaguachi es de tipo no probabilístico por conveniencia, para Ochoa (2015) ésta constituye una técnica empleada comúnmente para seleccionar una muestra de la población que es accesible para el investigador y porque es de interés. Los criterios de inclusión y exclusión deben estar correctamente definidos.

Tomando en cuenta la técnica de muestreo no probabilístico intencional por conveniencia se señalan los siguientes criterios:

**Los Criterios de inclusión:**

- Agentes de control municipal que laboran en el municipio de San Jacinto de Yaguachi con más de 3 años de experiencia en el cargo.

**Los Criterios de exclusión:**

- Agentes de control municipal que laboran en el municipio de San Jacinto de Yaguachi con menos de 3 años de experiencia en el cargo.

En la presente investigación la muestra estuvo conformada por 33 agentes de control municipal que laboran en el municipio de San Jacinto de Yaguachi con más de 3 años de experiencia en el cargo.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La presente investigación empleó la encuesta para la recolección de datos. Según Sierra (1994), esta técnica reside en obtener datos que tengan un enfoque sociológico en mérito a la interrogación realizada a determinados miembros de la sociedad, resulta ser el medio más importante y empleado en las investigaciones. Cuyas características principales son que la información se obtiene mediante una observación indirecta de los hechos, asimismo permite aplicar de manera masiva, lo que permite una extensión de los resultados.

La encuesta pretende conseguir respuestas respecto al problema de la investigación. El instrumento de recolección de datos que se empleó en la presente investigación fue un cuestionario, dirigido a los agentes de control municipal que laboran en el municipio de San Jacinto de Yaguachi con más de 3 años de experiencia en el cargo. **(Ver Anexo 03 - Cuestionario dirigido a agentes de control municipal que laboran en el municipio de San Jacinto de Yaguachi)** el mismo que consta de 17 preguntas. Para Tamayo (2009) el cuestionario suministra respuestas de forma cerrada, lo que reduce la información a datos fundamentales. Indica que su elaboración requiere mayor conocimiento del investigador respecto del fenómeno y su problemática.

Lerma (2009) sugiere que las opciones presentadas en el cuestionario como respuesta deben ser excluyentes, y a su vez las preguntas deben ser iguales para toda la población, dando prioridad a las preguntas cerradas y evitando negaciones.

En el proceso investigativo es importante contar con instrumentos confiables y válidos; así, existen diferentes tipos de validez y entre los principales se encuentra la validez de constructo, de criterio y contenido. En ese sentido, Carvajal et al. (2011) entiende a la validez de constructo como el grado en el que un instrumento mide la dimensión evaluativa para la que fue diseñada, es decir, se relaciona con la coincidencia de medida con otros instrumentos que midan la misma dimensión.

Por su parte Alarcón y Muñoz (2013) mencionan que la validez de criterio es el grado de correlación entre un instrumento y otra medida de la variable de estudio que sirva como criterio o referencia, cuya finalidad es que exista una adecuada correlación y mostrar que la nueva escala es válida y mejor que la considerada con anterioridad.

Carvajal et al. (2011) menciona que la validez de contenido evalúa si el cuestionario abarca todas las dimensiones del fenómeno que se quiere medir, ya que se considera que un instrumento es válido en su contenido si contempla todos los aspectos relacionados con el concepto que mide. En mérito a lo indicado es menester referir que la validación del instrumento empleado en la presente investigación ha sido efectuada basándose en este último tipo de validez, por el Criterio de Validación de Experto, el mismo que contiene los datos del especialista en la materia y los criterios a evaluar, aquellos que se valoraron de la siguiente manera: deficiente, aceptable, bueno, muy bueno y excelente, donde se consignará la firma del especialista en señal de conformidad. **(Ver Anexo 04 – Constancias de Validación del Instrumento)**

En la presente investigación, se trabajó tres (03) especialistas y su validación, cuya calificación se presenta a continuación:

**Tabla 1: Validación de Especialistas**

<i>Especialistas</i>	<i>Nivel de Calificación</i>
<b>Magister Nabil Fuentes</b> Gerente de Talento humano	MUY BUENO/EXCELENTE

---

GAD Municipal San Jacinto de Yaguachi

---

**Magister Ingrid Gordillo**

MUY BUENO/EXCELENTE

Director Administrativo

GAD Municipal San Jacinto de Yaguachi

---

**Magister Christian Gutiérrez**

MUY BUENO/EXCELENTE

Docente universitario

Universidad Ecotec

---

Para el análisis de confiabilidad del cuestionario dirigido a los 33 agentes de control municipal que laboran en el municipio de San Jacinto de Yaguachi con más de 3 años de experiencia en el cargo se procesaron las preguntas contenidas en dicho instrumento de recolección de datos a través del programa SPSS versión 25, donde, al analizar las variables y datos, se obtuvo como resultado de confiabilidad: Alfa de Cronbach 0,994, con 12 elementos procesados, lo cual representa un nivel de confiabilidad aceptable. **(Ver Anexo 05 -Tabla de Confiabilidad del Instrumento)**

### **3.5. Procedimientos**

Como primer paso teniendo en cuenta la relación entre la variable independiente “Propuesta de liderazgo transformacional” y la variable dependiente “Servicio de agentes de seguridad ciudadana”, así como los objetivos y el problema de la investigación se determinó la población, aquella que estuvo conformada por 60 agentes de control municipal que laboran en el municipio de San Jacinto de Yaguachi.

Como segundo paso se delimitó la muestra a la que se le aplicó el instrumento de recolección de datos, al considerar la técnica de muestreo no probabilístico intencional por conveniencia donde se utilizaron los criterios de inclusión y exclusión estando conformada por 33 agentes de control municipal que laboran en el municipio de San Jacinto de Yaguachi con más de 3 años de experiencia en el cargo.



Como tercer paso, se procedió a la elaboración del instrumento de recolección de datos, que consiste en el cuestionario dirigido a 33 agentes de control municipal que laboran en el municipio de San Jacinto de Yaguachi con más de 3 años de experiencia en el cargo, el mismo que consta de 17 preguntas, las mismas que fueron formuladas teniendo en cuenta los indicadores de la Matriz de Operacionalización de Variables.

Como cuarto paso, se procedió a la validación del instrumento, a fin de que se evalúe la precisión, coherencia y pertinencia del mismo antes de ser aplicado a la muestra seleccionada.

Como quinto paso se procesó el instrumento de recolección de datos, que consiste en el cuestionario dirigido a 33 de agentes de control municipal que laboran en el municipio de San Jacinto de Yaguachi con más de 3 años de experiencia en el cargo, a través del programa SPSS versión 25, a fin de determinar el nivel de confiabilidad del mismo y a través de una prueba piloto, el resultado que se obtuvo en el Alfa de Cronbach fue favorable.

Como sexto paso se procedió a solicitar el permiso respectivo al alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi para usar el nombre de la entidad y aplicar los cuestionarios al personal del municipio. En ese sentido, la primera actuación estuvo encaminada a redactar la solicitud dirigida al alcalde del municipio de San Jacinto de Yaguachi como máxima autoridad, posteriormente se realizó una indagación sobre el trámite para la presentación de la solicitud, siendo necesaria la presentación por mesa de partes del municipio, de esa forma se ingresó la solicitud el día 28 de mayo del 2021, siguiendo el trámite correspondiente se dio cuenta a la secretaria del alcalde, tomando conocimiento el mismo y dando respuesta el día 5 de junio del 2021, donde informó su respaldo y autorización indicando debía existir coordinación directa con el área administrativa para mayor

información. **(Ver Anexo 06 – Autorización de aplicación del instrumento)**

Como séptimo paso, se realizó la aplicación del instrumento válido y confiable a la muestra determinada, los mismos que se aplicaron de manera anónima y para lo cual se requirió que el encuestado responda con veracidad y seguridad a fin de obtener los datos que contribuyeron a la presente investigación. Cabe indicar que el instrumento se aplicó de manera presencial, cuyo tiempo estimado para la solución de este fue de 30 minutos.

### **3.7. Método de análisis de datos**

En la presente investigación se utilizó el Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento y se empleó el programa SPSS versión 25 para el procesamiento de los datos que se obtuvieron con la aplicación del instrumento, para luego interpretar y representar dichos resultados en tablas y gráficos estadísticos.

Joyanes (2008) sostiene que el Software estadístico SPSS (Statistical Package Off Social Sciences), que significa en español “Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales”, es un sistema de aplicaciones utilizado, flexible y amigable en el entorno estadístico y proceso de datos de distintos formatos externos. Tiene capacidad para procesar gráficos sencillos de tablas de frecuencia hasta análisis estadísticos de mayor complejidad, como pruebas estadísticas y demás procesos con mayor alcance y complejos. Además, los procedimientos estadísticos que incluye son de mucha utilidad para aquellas organizaciones que necesiten desarrollar y subsecuentemente analizar bases de datos para aplicaciones prácticas o para diversas necesidades de investigación. (Pérez, 2013)

El método de análisis de datos que se empleó es el método hermenéutico. Cisterna (2005) señala que el mismo permite seleccionar

la información pertinente que se relaciona con la materia de estudio, siendo importante que la investigación cuenta con un corpus coherente.

### **3.8. Aspectos éticos**

La presente investigación se realizó en mérito a una problemática que se ha identificado para contribuir a mejorar el servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi, siendo que, para el sustento de la misma, se ha recopilado información de diferentes fuentes bibliográficas, de total confiabilidad, entre ellas libros, artículos científicos publicados en revistas indexadas en bases de datos reconocidas, tesis, los mismos que han sido plasmados en el presente estudio, respetando los lineamientos establecidos para las citas acorde a las normas APA.

Se tiene en cuenta además que la recolección de datos, si bien se ha realizado de manera anónima, se ha velado por la existencia de un consentimiento informado de los individuos que participaron en la misma, además los datos obtenidos se han procesado con la mayor credibilidad posible, a fin de lograr resultados que coadyuven a esta investigación.

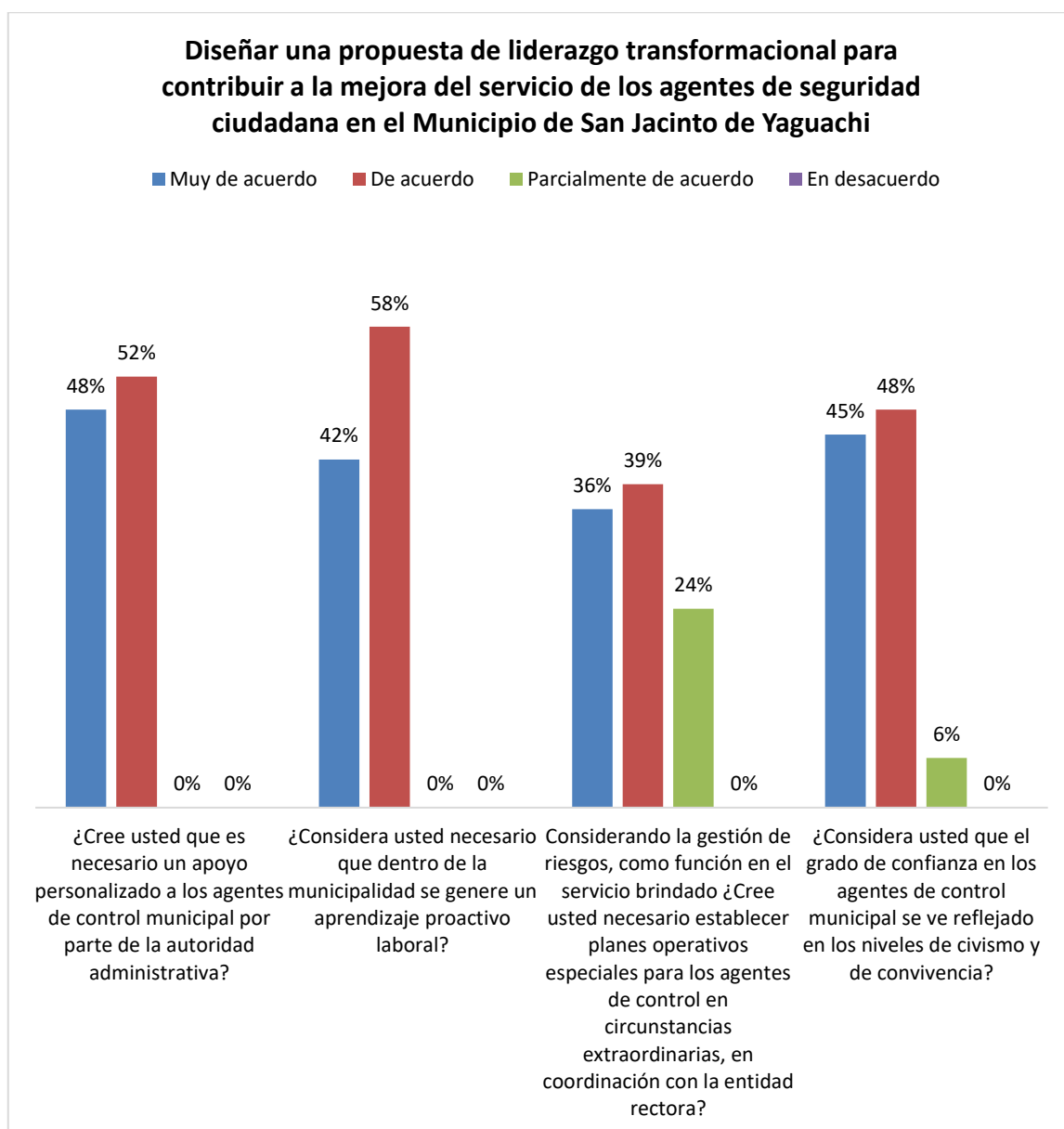
Con respecto al principio de justicia, para la aplicación del instrumento de recolección de datos se consideró para la muestra a 33 agentes de control municipal que laboran en el municipio de San Jacinto de Yaguachi con más de 3 años de experiencia en el cargo, con lo que se realizó una correcta distribución de los sujetos de investigación, razón de que los sujetos no fueron elegidos por qué están fácilmente disponibles o reclutables si no que forman parte de la problemática y la naturaleza de la investigación.

Así mismo existió la protección del principio de beneficencia a razón de que durante la investigación se buscó presentar la propuesta de liderazgo transformacional para mejorar el servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi. En

concordancia con el principio de no maleficencia a razón de que no se ocasionó perjuicio a ningún agente de control para beneficio de la investigación.

## IV. RESULTADOS

Luego de la aplicación del cuestionario dirigido a los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi, se obtuvieron los siguientes datos, los mismos que se encuentran agrupados de acuerdo a cada objetivo planteado, tanto general como específicos:



*Figura 1- Diseñar una propuesta de liderazgo transformacional para contribuir a la mejora del servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi*

Sobre el diseño de una propuesta de liderazgo transformacional para contribuir a la mejora del servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio

de San Jacinto de Yaguachi, en este aspecto el 48% de los agentes encuestados que equivale a 12 personas del número total, se encontró muy de acuerdo en que es necesario un apoyo personalizado por parte de la autoridad administrativa y el 52% que equivale a 18 personas, se encontró de acuerdo con dicha propuesta. Asimismo, el 42% de los encuestados, que equivale a 14 personas de número total, está muy de acuerdo con que se genere un aprendizaje proactivo laboral y el 58% que equivale 19 personas se encontró de acuerdo con dicha práctica.

Por otra parte, el 36% de los encuestados, que equivale a 12 personas del número total, se encontró muy de acuerdo en establecer planes operativos especiales para los agentes de control en circunstancias extraordinarias, un 39% que equivale a 13 personas se encontró de acuerdo y el 24% que corresponde a 8 personas está parcialmente de acuerdo con dicha necesidad. De la misma forma el 48% que equivale a 16 personas se encontró de acuerdo en que el grado de confianza en los agentes de control municipal se ve reflejado en los niveles de civismo y de convivencia del ciudadano, sin embargo, el 6% que equivale a 12 personas, se encontró parcialmente de acuerdo con el citado enunciado.

En torno al objetivo general y los resultados obtenidos se logran determinar los posibles aspectos a incluir en el diseño de una propuesta de liderazgo transformacional, tales como la inclusión del apoyo personalizado a los agentes de control municipal por parte de la autoridad administrativa, así como la generación de un aprendizaje proactivo laboral para contribuir a la mejora del servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi, identificando a su vez que el grado de confianza en los agentes de control municipal se ve reflejado en los niveles de civismo y de convivencia.

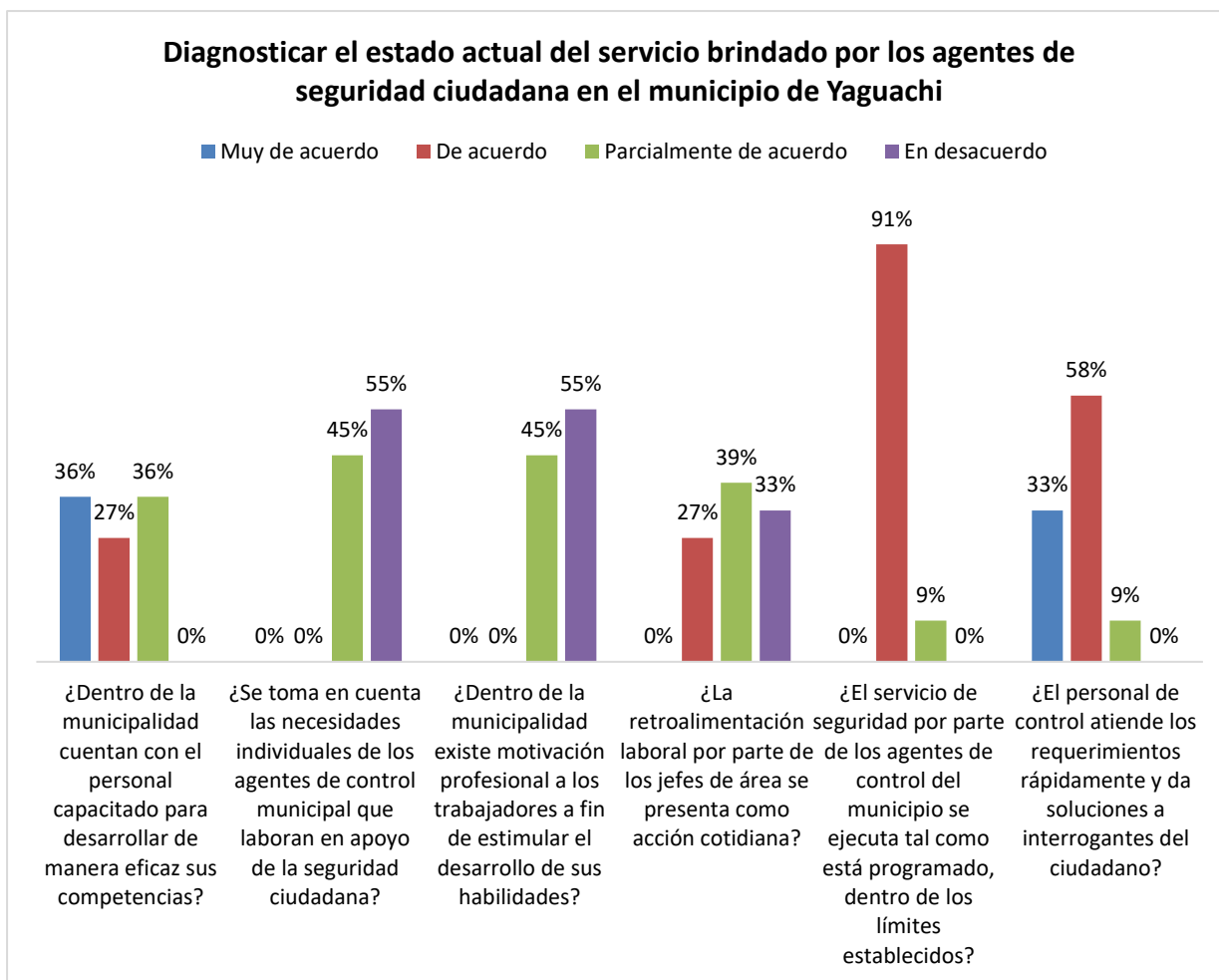


Figura 2 - Diagnosticar el estado actual del servicio brindado por los agentes de seguridad ciudadana en el municipio de Yaguachi

En cuanto al objetivo específico; diagnosticar el estado actual del servicio brindado por los agentes de seguridad ciudadana en el municipio de Yaguachi, el 36% de los encuestados que equivale a 12 personas del número total, se encontró de acuerdo en que en la municipalidad se cuenta con el personal capacitado para desarrollar de manera eficaz sus competencias, el 27% que equivale a 9 personas, se encontró parcialmente de acuerdo y el 36%, que equivale a 12 personas, se encuentra en desacuerdo con que en dicha institución se cuenta con el personal capacitado para desarrollar de manera eficaz las competencias de los agentes de control municipal.

Asimismo, el 45% de los encuestados, que equivale a 15 personas de número total, se encontró parcialmente de acuerdo con que se toma en cuenta las necesidades individuales de los agentes de control municipal que laboran en

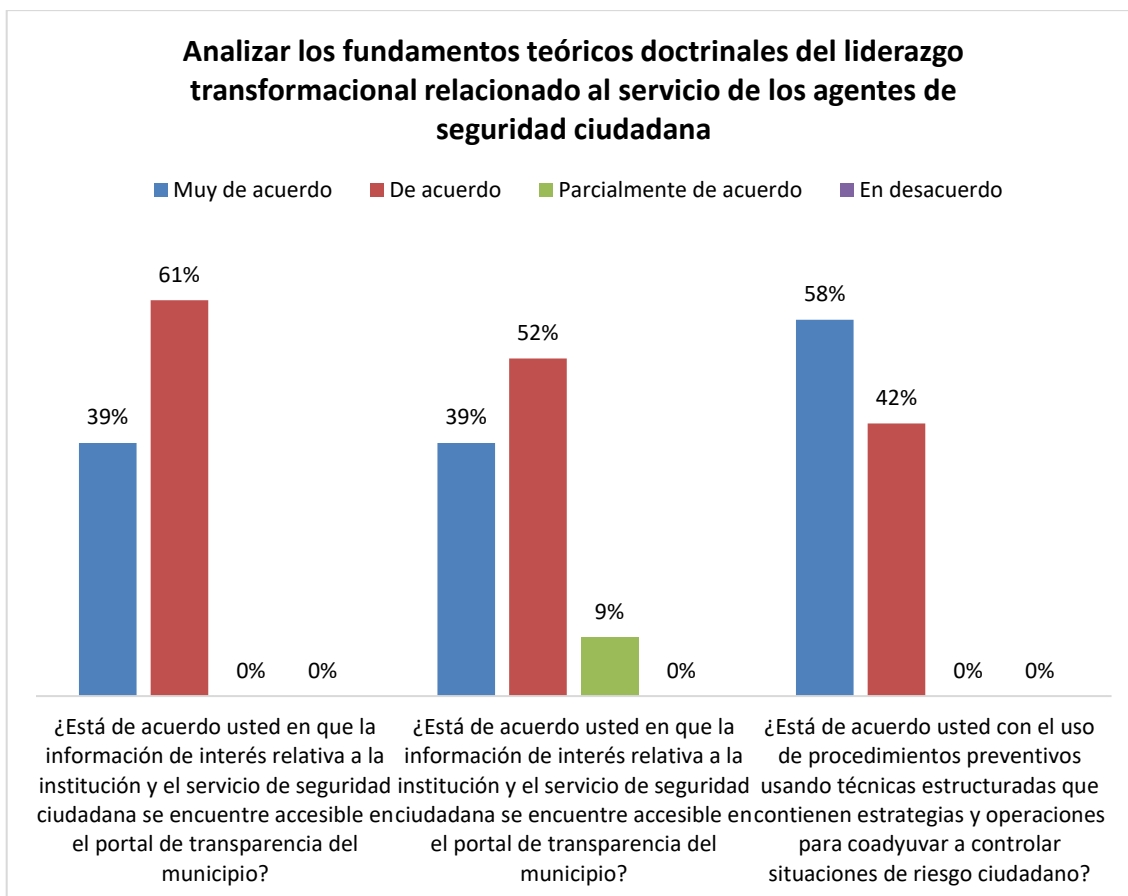
apoyo de la seguridad ciudadana, mientras que el 55% que equivale 18 personas se encontró en desacuerdo con dicho enunciado.

Por su parte, un 45% de los encuestados, que equivale a 15 personas del número total, se encontró parcialmente de acuerdo con que existe motivación profesional a los trabajadores a fin de estimular el desarrollo de sus habilidades en la municipalidad, sin embargo, el 55% que equivale a 18 personas se encontró en desacuerdo. De la misma forma, el 27% de los encuestados, que equivale a 9 personas del número total, se encontró de acuerdo con que existe retroalimentación laboral por parte de los jefes de área como acción cotidiana, encontrándose el 33% que equivale a 11 personas, en desacuerdo con que existe retroalimentación laboral cotidiana.

En ese sentido, el 91% de los encuestados, que equivale a 30 personas del número total, se encontró de acuerdo con que servicio de seguridad se ejecuta dentro de los límites establecidos y el 9% que equivale a 3 personas se encontró en parcialmente de acuerdo. Bajo ese contexto, el 33% de los encuestados, que equivale a 11 personas del número total, se encontró muy de acuerdo con que se atienden rápidamente los requerimientos y se da soluciones a interrogantes del ciudadano, el 58% que equivale a 19 personas se encontró de acuerdo y el 9% que equivale a 3 personas se encontró parcialmente acuerdo con dicho enunciado.

Respecto a este primer objetivo específico, se puede evidenciar que el 55% de las personas encuestadas se encontró en desacuerdo con que se consideran las necesidades individuales de los agentes de control municipal que laboran en apoyo de la seguridad ciudadana, asimismo el 55% considera que no existe motivación profesional a los trabajadores a fin de estimular el desarrollo de sus habilidades, situación que refleja el preocupante estado actual del servicio y la visión de los propios agentes de seguridad ciudadana en el municipio de Yaguachi, lo que permite evidenciar el estado actual del servicio brindado por los agentes de seguridad ciudadana en el municipio.





*Figura 3 - Analizar los fundamentos teóricos doctrinales del liderazgo transformacional relacionado al servicio de los agentes de seguridad ciudadana*

Respecto al análisis de los fundamentos teóricos doctrinales del liderazgo transformacional relacionado al servicio de los agentes de seguridad ciudadana, el 39% de los encuestados, que equivale a 13 personas del número total, se encuentra muy de acuerdo en que la información de interés relativa a la institución y el servicio de seguridad ciudadana se encuentre accesible en el portal de transparencia del municipio, mientras que el 61% que equivale a 20 personas se encontró de acuerdo.

En ese sentido, el 39% de los encuestados, que equivale a 13 personas de número total, se encontró muy de acuerdo en que el dominio de los temas sobre seguridad ciudadana generaría mayor confianza en el ciudadano, el 52% que equivale 17 personas se encontró de acuerdo y el 9% que equivale 3 personas se encontró parcialmente de acuerdo con lo mencionado. *Situación que se condice con* el 58% de los encuestados, que equivale a 19 personas del número

total, quienes se encontraron muy de acuerdo con el uso de procedimientos preventivos para coadyuvar a controlar situaciones de riesgo ciudadano, mientras que un 42% que equivale a 14 personas se encontró de acuerdo con dicha medida.

Respecto a este segundo objetivo, se puede evidenciar que el 52% se los agentes encuestados considera necesario un apoyo personalizado por parte de la autoridad administrativa, asimismo, un 61% de los encuestados está de acuerdo en que la información de interés relativa a la institución y el servicio de seguridad ciudadana debe ser accesible en el portal de transparencia del municipio, situación que se condice con el 52% de los agentes quienes consideran que el dominio de los temas sobre seguridad ciudadana generaría mayor confianza en el ciudadano. Resultados que coadyuvan a analizar los fundamentos teóricos doctrinales del liderazgo transformacional relacionado al servicio de los agentes de seguridad ciudadana en dicho municipio.

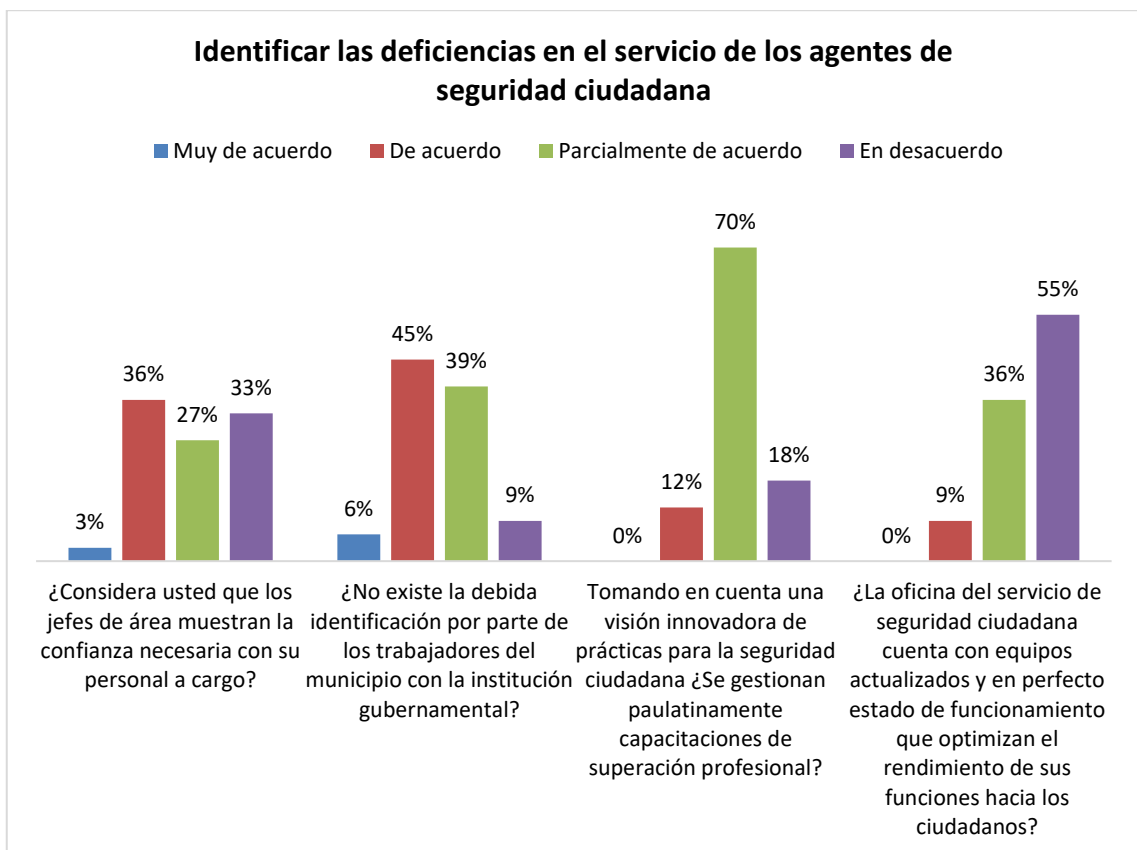


Figura 4 - Identificar las deficiencias en el servicio de los agentes de seguridad ciudadana

Finalmente, en cuanto a identificar las deficiencias en el servicio de los agentes de seguridad ciudadana, el 3 % de los encuestados que equivale a 1 persona del número total, se encontró muy de acuerdo en que los jefes de área muestran la confianza necesaria con su personal a cargo, el 36% que equivale a 7 personas se encontró de acuerdo, mientras que el 27% que equivale a 15 personas se encontró parcialmente de acuerdo y el 33% que equivale a 10 personas se encontró en desacuerdo. *Asimismo*, el 6% de los encuestados, que equivale a 2 personas de número total, se encontró muy de acuerdo con que no existe la debida identificación por parte de los trabajadores con la institución, el 45% que equivale 15 personas se encontró de acuerdo, el 39% de los encuestados, que equivale a 13 personas se encontró parcialmente de acuerdo y el 9% de los encuestados, que equivale a 3 personas se encontró en desacuerdo.

En ese orden de ideas, el 12% de los encuestados, que equivale a 4 personas del número total, se encontró de acuerdo en que se gestionan paulatinamente capacitaciones de superación profesional, tomando en cuenta una visión innovadora de prácticas para la seguridad ciudadana, el 70% que equivale a 23 personas se encontró parcialmente de acuerdo, mientras que el 18% que equivale a 6 personas se encontró en desacuerdo. De la misma forma, el 9% de los encuestados, que equivale a 3 personas del número total, se encontró de acuerdo en que la oficina del servicio de seguridad ciudadana cuenta con equipos actualizados y en perfecto estado de funcionamiento que optimizan el rendimiento de sus funciones hacia los ciudadanos, siendo que el 36% que equivale a 12 personas se encontró parcialmente de acuerdo y el 55% que equivale a 18 personas se encontró en desacuerdo con dicho enunciado.

Respecto a este tercer objetivo, se puede evidenciar que el 33% de los encuestados considera que los jefes de área muestran la confianza necesaria con su personal a cargo, siendo el 45% quienes indican no existe la debida identificación por parte de los trabajadores del municipio con la institución gubernamental, lo que refleja las evidentes deficiencias en el servicio de los agentes de seguridad ciudadana.

## V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general y los resultados obtenidos se logra determinar los posibles aspectos a incluir en el diseño de una propuesta de liderazgo transformacional, toda vez que el 48% de los agentes encuestados que equivale a 12 personas del número total, se encontró muy de acuerdo en que es necesario un apoyo personalizado por parte de la autoridad administrativa y el 52% que equivale a 18 personas, se encontró de acuerdo con dicha propuesta. Asimismo, el 42% de los encuestados, que equivale a 14 personas de número total, está muy de acuerdo con que se genere un aprendizaje proactivo laboral. De igual forma, el 36% de los encuestados, que equivale a 12 personas del número total, se encontró muy de acuerdo en establecer planes operativos especiales para los agentes de control en circunstancias extraordinarias, mientras que el 48% que equivale a 16 personas se encontró de acuerdo en que el grado de confianza en los agentes de control municipal se ve reflejado en los niveles de civismo y de convivencia del ciudadano, sin embargo, el 6% que equivale a 12 personas, se encontró parcialmente de acuerdo con el citado enunciado. Al respecto, uno de los antecedentes a nivel nacional considerado en la presente investigación fue el de Ochoa (2016) quien presenta como resultados más relevantes que existe un aumento considerable en términos estadísticos del componente gnoseológico y de las habilidades de los intervinientes en cuanto al liderazgo transformacional. Indicando como recomendación el continuar realizando capacitaciones toda vez que resultan ser viables en el fortalecimiento del liderazgo transformacional para la gestión y el desarrollo.

En ese orden de ideas, se han determinado los posibles aspectos a incluir en el diseño de una propuesta de liderazgo transformacional, tales como la inclusión del apoyo personalizado a los servidores o agentes de control municipal por parte de la autoridad administrativa, así como la generación de un aprendizaje proactivo laboral y capacitaciones constantes para contribuir a la mejora del servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi, identificando a su vez que el grado de confianza en los agentes de control municipal se ve reflejado en los niveles de civismo y de convivencia. Señala Conger (2002) los jefes de área o líderes institucionales deben considerar

la visión transformacional proponiendo un liderazgo participativo y efectivo en muchas áreas, dando un sentido de pertenencia a un grupo o corporación en particular, siendo este punto uno de los principales pilares de una propuesta de liderazgo transformacional. En ese aspecto, el involucramiento del municipio de San Jacinto de Yaguachi con la sociedad aplica cuando se realizan diferentes actividades dentro de sus áreas, promoviendo la inclusión de cursos de capacitación tanto a los agentes de control como a la ciudadanía, tal como refiere Griffin (2019) deben realizarse coordinaciones encaminadas por una buena comunicación, manteniendo al personal unido en el logro de los propósitos comunes y conteniendo relaciones positivas entre las prácticas de su gestión.

De la misma forma se consideró el diagnóstico del estado actual del servicio brindado por los agentes de seguridad ciudadana en el municipio de Yaguachi, donde de acuerdo a los resultados se logró evidenciar que el 55% de las personas encuestadas se encontró en desacuerdo con que se consideran las necesidades individuales de los agentes de control municipal que laboran en apoyo de la seguridad ciudadana, asimismo el 55% consideró que no existe motivación profesional a los trabajadores a fin de estimular el desarrollo de sus habilidades, situación que refleja el preocupante estado actual del servicio y la visión de los propios agentes de seguridad ciudadana en el municipio de Yaguachi, lo que permite demostrar el estado actual del servicio brindado por los agentes de seguridad ciudadana en el municipio. Dicha situación se condice con lo obtenido en la investigación de Cortez (2016) donde se logró evaluar los índices de liderazgo transformacional alcanzados y los elementos que se emplean institucionalmente como motivación a su personal, concluyendo que resultan necesarios los canales de comunicación y garantizar posibilidades de superación a sus integrantes, aumentar las mejoras y perfeccionar las estrategias de ascenso. Señala Rodríguez (2018), siendo la seguridad ciudadana uno de los aspectos relevantes en las funciones de los agentes de control y manifestándose como aquel proceso por parte de la fuerza pública que presenta como principales propósitos salvaguardar e instituir el ámbito democrático civil, suprimiendo las intimidaciones en los ciudadanos, asegurando la coexistencia pacífica y segura. Es menester considerar la visión

transformacional proponiendo un liderazgo participativo registrando las bases de las organizaciones, y procurando, de acuerdo a Montilla (2004), la articulación de la visión de esta organización municipal, para fomentar la creación de conciencia en los empleados y así afrontar problemas dentro de la institución, promoviendo la presentación de desafíos para lograr el potencial óptimo de los colaboradores.

Por otro lado, se consideró pertinente analizar los fundamentos teóricos doctrinales del liderazgo transformacional relacionado al servicio de los agentes de seguridad ciudadana, al respecto se pudo evidenciar que el 52% de los agentes encuestados consideró necesario un apoyo personalizado por parte de la autoridad administrativa, asimismo, un 61% de los encuestados se encontró de acuerdo en que la información de interés relativa a la institución y el servicio de seguridad ciudadana debe ser accesible en el portal de transparencia del municipio, situación que se condice con el 52% de los agentes quienes consideran que el dominio de los temas sobre seguridad ciudadana generaría mayor confianza en el ciudadano. Estos resultados coadyuvan a analizar los fundamentos teóricos doctrinales del liderazgo transformacional relacionado al servicio de los agentes de seguridad ciudadana en dicho municipio, máxime si guardan relación con la investigación de Ahumada y Caro (2014) donde se presentan los resultados más relevantes, que las variables determinadas como confianza organizacional y liderazgo transformacional resultan equivalentes en las instituciones y correlacionan de manera positiva y significativa. Bajo esa perspectiva se resalta la opinión de Pérez (2011) quien indica que en cuanto al liderazgo transformacional se hace referencia a que el líder debe reforzar sus competencias para promover su desarrollo y mejoramiento en los demás, buscando dentro de la comunidad y el entorno en el que se desenvuelve, personal capacitado y la facilitación competencias para absorber los conocimientos necesarios.

Asimismo, en cuanto a identificar las deficiencias en el servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el municipio de Yaguachi se pudo evidenciar que el 33% de los encuestados considera que los jefes de área muestran la confianza necesaria con su personal a cargo, siendo el 45% quienes indican no existe la

debida identificación por parte de los trabajadores del municipio con la institución gubernamental, lo que refleja las evidentes deficiencias en el servicio de los agentes de seguridad ciudadana. Estos resultados presentan una estrecha relación con lo determinado en el trabajo de Mamani (2021) aquel que presenta como resultado que los jefes inmediatos del personal administrativo, seguridad, secretarías y servicio de limpieza no practican liderazgo transformacional con los citados trabajadores al existir un deficiente estímulo intelectual y consideración personalizada. De igual forma se tomó en cuenta la investigación de Peñarreta (2014) donde se obtuvo como resultado principal que la relación las variables estudiadas, no evidencia una correspondencia armónica, presentando sugerencias al órgano Municipal de Loja, para concienciar la formación de directores y administradores, ya que del análisis y el sentido de pertenencia dependerá que los trabajadores tengan en cuenta los objetivos organizacionales para mejorar el desempeño laboral. Ambas investigaciones se condicen con las interrogantes planteadas a fin de identificar las deficiencias en el servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el municipio de Yaguachi. En ese orden de ideas se presenta la Teoría del Liderazgo Transformacional, aquella que presenta como principales factores la consideración individual, indica Sander (2012) esta implica que se debe actuar de acuerdo a la conducta de los trabajadores, desde sus prioridades y expectativas para desde esa lógica diseñar propuestas para potenciar sus destrezas. Asimismo, la estimulación intelectual, señala Vadillo (2013) se pretende la búsqueda de mecanismos originales y novedosos como alternativa de solución, para impedir los problemas al interior de la institución, factor que requiere una capacitación especializada y que guarda relación con la influencia idealizada, implicando, tal y como señalan Orellana y Portalanza (2014) que el guía direcciona y encamina sus metas, promoviendo el sentido de pertenencia en sus discípulos y promueve comportamientos acordes al momento, tomando como referente su conducta íntegra y deontológica. Correspondiendo en efecto los aspectos deficientes en el servicio luego de la aplicación del instrumento, lo que denota la preocupación al considerar los aspectos teórico prácticos del liderazgo transformacional.

Bajo ese contexto es menester señalar que el líder transformacional debe apreciar los aspectos motivacionales como catalizador de la transformación, desde la generación de un ambiente que incite la participación sistemática, donde emerjan ideas para el cambio y la mejora de los procesos. Los integrantes del municipio deben ser e identificarse como sujetos partes de esa transformación, en consecuencia, es pertinente generar los espacios de comunicación, que incentiven a nuevas soluciones y alternativas. Asimismo, los servidores se sentirán identificados, desde el reconocimiento de su accionar en la mejora desarrollo de los procesos, evidenciándose un incremento en su sentido de responsabilidad organizacional, lo que beneficiará su desempeño y la apertura de nuevos proyectos. Al respecto, las principales deficiencias identificadas que afectan el servicio en cuanto al liderazgo transformacional son; insuficiencias en el componente motivacional, cumplimiento de las metas, con incidencia para alcanzar las aspiraciones deseadas, afectando las competencias de los participantes e imposibilitando su progreso profesional, así como la resolución de las contingencias, de forma novedosa y resiliente siendo necesario fortalecer el liderazgo transformacional, mejorar la interrelación personal , y el trabajo colaborativo, con el fin de conseguir los objetivos empresariales y así alcanzar un clima organizacional adecuado, mejorando la realización del servicio en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi, máxime si se ha determinado que los agentes, se encargan de la práctica operativa referida al trabajo preventivo, disuasión, cuidado y supervisión del área común en el perímetro de su a su cargo, con el fin de tutelar la tranquilidad de los ciudadanos. En ese sentido, una propuesta que se origine en la Teoría del Liderazgo Transformacional, ayudará en la mejora del servicio brindado, toda vez que resulta ser el modelo más adecuado de los tipos de liderazgo, para mejorar el servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi, siendo uno de sus principales fundamentos que el líder transformacional es capaz de motivar a los servidores para desarrollar sus capacidades y conseguir su implicación, presentando un potenciamiento en el servicio brindado, orientando a los colaboradores a su desarrollo profesional y un óptimo clima organizacional dentro de la institución.



## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la propuesta de liderazgo transformacional debe estar orientada a la inclusión del apoyo personalizado a los agentes de control municipal por parte de la autoridad administrativa, así como la generación de un aprendizaje proactivo laboral y la identificación del grado de confianza en los servidores para contribuir a la mejora del servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi.
2. Se concluye, luego del diagnóstico del estado actual del servicio brindado por los agentes de seguridad ciudadana que existe una escasa consideración al liderazgo transformacional, afectando así las interrelaciones entre los agentes de control, inclusive en el desempeño de sus actividades, impidiendo el cumplimiento de sus objetivos como servidores del municipio, conllevando a un clima organizacional incorrecto, lo que genera actitudes inadecuadas para el desarrollo de actividades de trabajo que presentan un beneficio considerable en el servicio de seguridad ciudadana.
3. En cuanto análisis de los fundamentos teóricos doctrinales del liderazgo transformacional relacionado al servicio de los agentes de seguridad ciudadana, se evidenció la postura de los agentes de seguridad considerando la importancia de la inclusión de un proceso transformacional al interior del municipio, pudiendo combinar elementos de formación y motivación. Asimismo, refieren que no se consideran las necesidades individuales, no existe motivación profesional a los trabajadores a fin de estimular el desarrollo de sus habilidades, lo que refleja el grado de consideración transformacional en el servicio brindado.
4. Se han identificado deficiencias considerables en el servicio de los agentes de seguridad ciudadana, toda vez que no existe una propuesta, documento, o informe que examine el liderazgo transformacional en el clima organizacional repercutiendo al ámbito de labores, el compromiso institucional y las relaciones suscitadas entre las personas, siendo que se circunscribe sólo a determinar las funciones de los agentes de control sin mediar otros métodos para mejorar la prestación de seguridad ciudadana, asimismo no se ha presentado la importancia adecuada en la implementación de programas o capacitaciones orientados a fomentar un liderazgo transformacional pese a gozar de autonomía funcional.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al presidente de la Asociación de Municipalidades del Ecuador trabajar de forma conjunta con el Gobierno Central, a fin ejecutar la propuesta de liderazgo transformacional para mejorar el servicio de los agentes de seguridad ciudadana, aquella que permitirá la capacitación y evaluación continua de las autoridades y servidores, para coadyuvar al fortalecimiento de las potencialidades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Metropolitanos para el potenciamiento de sus competitividades y la observancia de los propósitos asignados a su institución.
2. Se recomienda al alcalde y concejales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi, realizar un diagnóstico del estado actual del servicio brindado por los agentes de seguridad ciudadana, a fin de establecer la práctica de un modelo de liderazgo transformacional que contribuya a la mejora del servicio de seguridad ciudadana en pos de alcanzar el bien común, a través de la satisfacción de las necesidades colectivas, asimismo desplegar una reflexión y autoevaluación de su manera de gobernar y gestionar la organización y asumir un comportamiento adecuado frente a su personal a cargo.
3. Se recomienda al jefe y subjefe de Control Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi, que en base a los fundamentos teóricos doctrinales del liderazgo transformacional relacionado al servicio de los agentes de seguridad ciudadana, desarrollen proyectos que potencien la capacitación en temas de liderazgo, el componente motivacional en los agentes de control municipal, cuyo accionar ayudará a incrementar el desempeño laboral institucional, en ese sentido, aplicar el modelo de liderazgo transformacional, así como realizar un seguimiento y ofrecer reuniones intermitentes para su retrospección.
4. Se recomienda a los agentes de control municipal requerir a la autoridad correspondiente la generación de espacios de intercambio y evaluación del

desempeño que permitan mejorar las debilidades suscitadas en el desempeño laboral. Asimismo, es recomendable que muestren un total apoyo con las iniciativas de liderazgo transformacional y sus dimensiones de consideración individual, estimulación intelectual e influencia idealizada, así como impulsar la participación, capacitación constante e intercambio de ideas a fin de mejorar el servicio que brindan.

## REFERENCIAS

- Ahumada, M, & Caro, A. (2014) *Liderazgo transformacional y confianza organizacional en funcionarios de municipalidades rurales de la región del Maule* (Tesis de Maestría) Universidad de Talca, Mule, Chile.
- Alarcón A, & Muñoz S. (2013) Medición en salud: Algunas consideraciones metodológicas. *Revista Scielo*. 8(2), 17-19. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/rmc/v136n1/art16.pdf>
- Archenti, L. (2016) *Liderazgo del alcalde y Gestión Municipal en el Distrito de Pajarillo* (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Arias G, J., Villasís K, M. & Miranda, M. G. (2016) El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Recuperado de <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Avolio, B.J. y Bass, B.M. (2006). *The full range of leadership development: Basic and advanced manuals*. Binghamton: Bass, Avolio & Associates.
- Barber Kuri, C. M. (2010). *Liderazgo inspiracional*. Universidad del Valle de México.
- Carvajal C, Centeno R, Watson M, & Martínez A (2011). ¿Cómo validar un instrumento de medida de la salud? *Revista Scielo*, 16(3), 28-29. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v34n1/revision1.pdf>
- Cisterna, F. (2005) Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa. *Revista Theoria*, 14 (01), 61-71. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29900107>
- Conger, J. (2002). *Charismatic and transformational Leadership in Organizations*. Nueva York. The leadership Quarterly.
- Contreras, F. & Barbosa, D. (2013). Del liderazgo transaccional al liderazgo transformacional: implicaciones para el cambio organizacional. *Revista*

*Virtual Universidad Católica del Norte*, 39, 152-164. Recuperado de <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/viewFile/433/886>

Cortez, J. (2016) *El Liderazgo Transformacional, y su influencia en el Clima Organizacional de los colaboradores del Área Administrativa en el Gobierno Municipal de Cantón Píllaro* (Tesis de Pregrado) Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

Daft, R. (2006). *La experiencia del liderazgo*. Internacional Thompson Editores.

Dapena, A., Mendy, F., Ortega, R., y Pérez, I. (2014). *Estilos de liderazgo hacia 2017: Transformación y estrategias*. <https://www.pwc.com/ia/es/perspectivas-pwc/assets/edicion-2014-01-01.pdf>

Daus, C. S. (2007). *Rater mood and employee emotional expression in a customer service scenario: Interactions and implications for performance review outcomes*. *Journal of Quality Management*, 6, 349–370.

Elliot, A. J., & Thrash, T. M. (2002). *Approach avoidance motivation in personality: Approach and avoidance temperaments and goals*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 8 (25), 804-818.

Esteban Efraín, E. (2009) *Metodología de la Investigación Económica, Social*. San Marcos E.I.R.L

Estrada Mejía, S. (2012) *Liderazgo a través de la historia*. *Scientia et Technica*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4808064.pdf>

Falcón Ortega, K. (2019). *Reforma al estatuto orgánico funcional de gestión por procesos*. San Jacinto de Yaguachi, Ecuador. <https://municipiodeyaguachi.gob.ec/wpcontent/uploads/2019/07/ORGANICO-FUNCIONAL.pdf>

- Fernández, C. y Quintero, N. (2017). Liderazgo transformacional y transaccional en emprendedores venezolanos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 56 - 74. <https://doi.org/10.37960/revista.v22i77.22498>
- Ferrer, J. (2010) Operacionalización de variables. *Conceptos Básicos de Metodología de la Investigación*. [http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variable\\_03.html](http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variable_03.html)
- Griffin, D. (2009). Transformational leadership. <http://desgriffin.com/leadership/transform>
- Grijalva, J. P. (2013). *Liderazgo empresarial*. [revistas.usfq.edu.ec/index.php/polemika/article/download/344/321](http://revistas.usfq.edu.ec/index.php/polemika/article/download/344/321)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014) *Metodología de la investigación*. Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Herrera, H. M. (2011). *Liderazgo Responsable*. Colombia: Ecoe Ediciones
- Isea, J. N. (2017). Estilo gerencial y su influencia en la comunicación de educación básica. *Revista Científic Ecociencia* 4(6), 12-17. Recuperado de <http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/54/43>
- Joyanes, L. (2008). *Fundamentos de programación. Algoritmos, estructura de datos y objetos*. Mc Graw-Hill.
- Lerma González, H. D. (2009) *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto*. Ecoe Ediciones.
- Ley 0 de 2017. Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público de la República del Ecuador. 21 de Junio del 2017.
- López, P. L. (2004) Población, muestra y muestreo. *Revista Punto cero*, 09 (08). Recuperado de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)

- Lupano, M. L., y Castro, A. (2016). Estudios sobre el liderazgo: Teorías y evaluación. *Revista Psicodebate*, 8, 107-122. Recuperado de <http://www.palermo.edu/cienciassociales/publicaciones/pdf/Psico6/6Psico%2008.pdf>
- Mamani, E. (2021) *Liderazgo transformacional y su influencia en el nivel de gestión municipal de los funcionarios de la municipalidad distrital de Caracoto provincia de San Román – 2019* (Tesis de Pregrado) Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Puno, Perú.
- Méndez, G. A. (2013). Liderazgo organizacional. Un desafío permanente. *Universidad & Empresa*, 15(25), 5-11. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187229746001.pdf>
- Mendoza, D., López, D. & Salas, E. (2016). Planificación estratégica de recursos humanos: Efectiva forma de identificar necesidades de personal. *Económicas CUC*, 37(1), 61-78. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.15.5.2016.03>
- Mendoza, M. & Ortiz, C. (2006). El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90900107>
- Molero, F., Recio, P., & Cuadrado, I. (2010). Liderazgo transformacional y liderazgo transaccional: un análisis de la estructura factorial del Multifactor. *Psicothema*, 22(3), 495-501. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/727/72714400022.pdf>
- Montilla, J. A. (2004). Liderazgo. *Espacio Abierto*, 13(2), 335-339. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/122/12213207.pdf>
- Núñez, M. C. (2010). *Clima Organizacional Relaciones entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral*. R.B. Servicios Editoriales, S.L.

- Ochoa, C. (2015) Muestreo no probabilístico: muestreo por conveniencia. <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia>
- Ochoa, G. (2016) *La capacitación en liderazgo y su impacto en el estilo de liderazgo transformacional en líderes de la provincia del Azuay* (Tesis de Pregrado) Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
- Orellana, B. J. S., & Portalanza, C. A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de negocios*, 5(11), 117-125. Recuperado de [https://www.academia.edu/35825116/Influencia\\_del\\_liderazgo\\_sobre\\_el\\_clima\\_organizacional\\_Suma\\_de\\_Negocios](https://www.academia.edu/35825116/Influencia_del_liderazgo_sobre_el_clima_organizacional_Suma_de_Negocios)
- Pastor, R. (2015). Liderazgo Tridimensional. *Perspectivas*, (35), 7-28. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941232002.pdf>
- Peñarreta, D. (2014) *La influencia de los estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral de los empleados del GAD Municipal de Loja* (Tesis de Maestría) Universidad Andina Simón Bolívar, Loja, Ecuador.
- Pérez, J. L. (2011). *Estilo de Liderazgo y su eficacia en la administración pública mexicana*. Editorial Lulu.
- Pérez, S. (2013). Estadística Básica: Aplicación con SPSS. *Unidad de Calidad APES*, 16 (2), 50–52. Recuperado de [https://www.sefh.es/sefhformacion/pdfs/doctorado\\_estadistica\\_descriptiva.pdf](https://www.sefh.es/sefhformacion/pdfs/doctorado_estadistica_descriptiva.pdf)
- Ramírez, A. V. (2012) Gobierno abierto y modernización de la gestión pública: tendencias actuales y el (inevitable) camino que viene. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 11(15) 99-125. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/960/96021303006.pdf>
- Rodríguez, C. M. (2018). *Análisis de la implementación de la política pública de seguridad ciudadana en Bogotá*. Universidad Complutense de Madrid.
- Sánchez, J. C. (2012). *La Creatividad en la Investigación*. Díaz de Santos



- Sander, I. J. (2012). *From transactional to transcendent: Toward and integrated theory of leadership*. *The Journal of Leadership Studies*.
- Sierra, R. (1994) *Técnicas de investigación social*. Editorial Paraninfo.
- Sousa, V. D., Driessnack, M., & Mendes; (2007) Non-experimental research designs I. A. C. An overview of research designs relevant to nursing: Part 1: Quantitative research designs. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*, 15 (3), 502–507. Recuperado de [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692007000300022](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692007000300022)
- Tamayo, M; (2009) *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa.
- Vadillo, M. T. (2013). *Liderazgo y Motivación de Equipos de Trabajo*. Editorial ESIC.
- Valderrama, S. y León L (2009) *Técnicas e instrumentos para la obtención de datos en la investigación científica*. Universidad San Marcos.
- Varela, H. (2010) Liderazgo transaccional vs Liderazgo Transformacional. *Pensamiento Imaginativo*.  
<http://manuelgross.bligoo.com/content/view/785903/comparativaLiderazgo-Transaccional-vs-Liderazgo-Transformacional.html> Tabla-

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES
¿Cómo contribuir a mejorar el servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi?	Diseñar una propuesta de liderazgo transformacional para contribuir a la mejora del servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi.	<b>VARIABLE 1</b>
		Propuesta de liderazgo transformacional.
	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>VARIABLE 2</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar el estado actual del servicio brindado por los agentes de seguridad ciudadana en el municipio de Yahuachi.</li> <li>• Analizar los fundamentos teóricos doctrinales del liderazgo transformacional relacionado al servicio de los agentes de seguridad ciudadana.</li> <li>• Identificar las deficiencias en el servicio de los agentes de seguridad ciudadana.</li> </ul>	Servicio de agentes de seguridad ciudadana
INSTRUMENTO	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	
• Cuestionario	En la presente investigación se empleará el programa SPSS versión 25 para el procesamiento de los datos que se obtengan con la aplicación del instrumento, para luego interpretar y representar dichos resultados en tablas y gráficos estadísticos.	

## Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables

### Propuesta de liderazgo transformacional para mejorar el servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi

VARIABLES DEFINICIÓN	CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALAS
<b>Propuesta de liderazgo transformacional (Variable independiente)</b>	Para Fernández y Quintero (2017) Es un proceso enfocado en la estimulación de la conciencia de los trabajadores, a fin de convertirlos en seguidores productivos, quienes acepten y se comprometan con el alcance de la misión organizacional, apartando sus intereses particulares y centrándose en el interés colectivo.	El liderazgo transformacional es promotor del empoderamiento, el cual se obtiene a través de las decisiones sobre temas de importancia que cambian los factores que motivan a los trabajadores y promueve el desarrollo simultáneo del trabajador y de la empresa.	Influencia idealizada conductual	Capacidad personal Confianza y credibilidad Identificación institucional	Cuestionario	Likert
			Consideración Individual	Apoyo personalizado. Necesidades individuales. Desarrollo de habilidades. Retroalimentación.		
			Estimulación intelectual	Solución de problemas. Capacidad para innovar. Promoción del aprendizaje		

<b>Servicio de agentes de seguridad ciudadana (Variable dependiente)</b>	<b>de de</b> Señala Rodríguez (2018) Es aquel proceso por parte de la fuerza pública que tiene por objetivos proteger, fortalecer y establecer el orden civil democrático, eliminando todas las amenazas violentas en la ciudadanía asegurando la coexistencia pacífica y segura.	El Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público de la República del Ecuador, en su artículo 268° ha señalado que los cuerpos de agentes de control municipal son el órgano de ejecución operativa en materia de prevención, disuasión, vigilancia y control del espacio público en el ámbito de su jurisdicción y competencia con el fin de garantizar la seguridad integral de la población.	Eficiencia	Cumplimiento de normativa legal vigente Ejecución de órdenes de la autoridad competente para controlar el uso del espacio público Apoyo a organismos competentes	Cuestionario	Likert
			Transparencia	Apoyo a la gestión de riesgos Garantizar el acceso a la información Control social		
			Diligencia	La atención oportuna Cumplimiento de los procedimientos legales y reglamentarios vigentes Fomentar procesos de vinculación comunitaria		

### **Anexo 03: Cuestionario dirigido a los agentes de control municipal que laboran en el municipio de San Jacinto de Yaguachi**

**Objetivo:** Analizar las opiniones de los agentes de control municipal que laboran en el municipio de San Jacinto de Yaguachi, para que emitan su valoración con respecto a la necesidad de una propuesta de liderazgo transformacional para mejorar el servicio de los agentes de seguridad ciudadana.

**Consigna:** El cuestionario que se relaciona, tiene el propósito de recopilar información de los agentes de control municipal que laboran en el municipio de San Jacinto de Yaguachi para identificar las necesidades e insuficiencias coadyuvando así a desarrollar la propuesta liderazgo transformacional para mejorar el servicio de seguridad ciudadana. Por tanto, la sinceridad en sus respuestas, tendrá un gran aporte en la presente investigación.

#### **DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO**

**Años de experiencia en el cargo:** \_\_\_\_\_

**Grado académico:** \_\_\_\_\_

A continuación, se presentan 17 preguntas que giran en torno al liderazgo transformacional para mejorar el servicio de los agentes de seguridad ciudadana. Marque con una X la respuesta que en su criterio considere apropiada.

1. ¿Dentro de la municipalidad cuentan con el personal capacitado para desarrollar de manera eficaz sus competencias?
  - a) Muy de acuerdo \_\_\_\_
  - b) De acuerdo \_\_\_\_
  - c) Parcialmente de acuerdo \_\_\_\_
  - d) En desacuerdo \_\_\_\_
  
2. ¿Considera usted que los jefes de área muestran la confianza necesaria con su personal a cargo?
  - a) Muy de acuerdo \_\_\_\_
  - b) De acuerdo \_\_\_\_
  - c) Parcialmente de acuerdo \_\_\_\_
  - d) En desacuerdo \_\_\_\_
  
3. ¿No existe la debida identificación por parte de los trabajadores del municipio con la institución gubernamental?
  - a) Muy de acuerdo \_\_\_\_
  - b) De acuerdo \_\_\_\_
  - c) Parcialmente de acuerdo \_\_\_\_

- d) En desacuerdo \_\_\_\_
4. ¿Cree usted que es necesario un apoyo personalizado a los agentes de control municipal por parte de la autoridad administrativa?
- a) Muy de acuerdo \_\_\_\_  
b) De acuerdo \_\_\_\_  
c) Parcialmente de acuerdo \_\_\_\_  
d) En desacuerdo \_\_\_\_
5. ¿Se toma en cuenta las necesidades individuales de los agentes de control municipal que laboran en apoyo de la seguridad ciudadana?
- a) Muy de acuerdo \_\_\_\_  
b) De acuerdo \_\_\_\_  
c) Parcialmente de acuerdo \_\_\_\_  
d) En desacuerdo \_\_\_\_
6. ¿Dentro de la municipalidad existe motivación profesional a los trabajadores a fin de estimular el desarrollo de sus habilidades?
- a) Muy de acuerdo \_\_\_\_  
b) De acuerdo \_\_\_\_  
c) Parcialmente de acuerdo \_\_\_\_  
d) En desacuerdo \_\_\_\_
7. ¿La retroalimentación laboral por parte de los jefes de área se presenta como acción cotidiana?
- a) Muy de acuerdo \_\_\_\_  
b) De acuerdo \_\_\_\_  
c) Parcialmente de acuerdo \_\_\_\_  
d) En desacuerdo \_\_\_\_
8. Tomando en cuenta una visión innovadora de prácticas para la seguridad ciudadana ¿Se gestionan paulatinamente capacitaciones de superación profesional?
- a) Muy de acuerdo \_\_\_\_  
b) De acuerdo \_\_\_\_  
c) Parcialmente de acuerdo \_\_\_\_  
d) En desacuerdo \_\_\_\_
9. ¿Considera usted necesario que dentro de la municipalidad se genere un aprendizaje proactivo laboral?
- a) Muy de acuerdo \_\_\_\_

- b) De acuerdo \_\_\_\_
- c) Parcialmente de acuerdo \_\_\_\_
- d) En desacuerdo \_\_\_\_

10. ¿El servicio de seguridad por parte de los agentes de control del municipio se ejecuta tal como está programado, dentro de los límites establecidos?

- a) Muy de acuerdo \_\_\_\_
- b) De acuerdo \_\_\_\_
- c) Parcialmente de acuerdo \_\_\_\_
- d) En desacuerdo \_\_\_\_

11. Considerando la gestión de riesgos, como función en el servicio brindado ¿Cree usted necesario establecer planes operativos especiales para los agentes de control en circunstancias extraordinarias, en coordinación con la entidad rectora?

- a) Muy de acuerdo \_\_\_\_
- b) De acuerdo \_\_\_\_
- c) Parcialmente de acuerdo \_\_\_\_
- d) En desacuerdo \_\_\_\_

12. ¿Está de acuerdo usted en que la información de interés relativa a la institución y el servicio de seguridad ciudadana se encuentre accesible en el portal de transparencia del municipio?

- a) Muy de acuerdo \_\_\_\_
- b) De acuerdo \_\_\_\_
- c) Parcialmente de acuerdo \_\_\_\_
- d) En desacuerdo \_\_\_\_

13. ¿El personal de control atiende los requerimientos rápidamente y da soluciones a interrogantes del ciudadano?

- a) Muy de acuerdo \_\_\_\_
- b) De acuerdo \_\_\_\_
- c) Parcialmente de acuerdo \_\_\_\_
- d) En desacuerdo \_\_\_\_

14. ¿La oficina del servicio de seguridad ciudadana cuenta con equipos actualizados y en perfecto estado de funcionamiento que optimizan el rendimiento de sus funciones hacia los ciudadanos?

- a) Muy de acuerdo \_\_\_\_
- b) De acuerdo \_\_\_\_
- c) Parcialmente de acuerdo \_\_\_\_
- d) En desacuerdo \_\_\_\_

15. ¿Considera usted que el grado de confianza en los agentes de control municipal se ve reflejado en los niveles de civismo y de convivencia?

- a) Muy de acuerdo \_\_\_\_
- b) De acuerdo \_\_\_\_
- c) Parcialmente de acuerdo \_\_\_\_
- d) En desacuerdo \_\_\_\_

16. ¿Considera que el dominio de los temas sobre seguridad ciudadana, por parte de los agentes de control municipal generaría mayor confianza en el ciudadano?

- a) Muy de acuerdo \_\_\_\_
- b) De acuerdo \_\_\_\_
- c) Parcialmente de acuerdo \_\_\_\_
- d) En desacuerdo \_\_\_\_

17. ¿Está de acuerdo usted con el uso de procedimientos preventivos usando técnicas estructuradas que contienen estrategias y operaciones para coadyuvar a controlar situaciones de riesgo ciudadano?

- a) Muy de acuerdo \_\_\_\_
- b) De acuerdo \_\_\_\_
- c) Parcialmente de acuerdo \_\_\_\_
- d) En desacuerdo \_\_\_\_

Observaciones:

---

---

---

---

Muchas gracias por su colaboración.



## Anexo 04: Constancias de validación

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento cuestionario que el investigador Carlos Andrés Eras Jiménez usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Propuesta de liderazgo transformacional para mejorar el servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi - 2021"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables Propuesta de liderazgo transformacional y Servicio de agentes de seguridad ciudadana. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

7 de junio de 2021



**Mgs. Ingrid Gordillo**

Director Administrativo  
GAD Municipal San Jacinto de Yaguachi  
San Jacinto de Yaguachi - Ecuador

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento cuestionario que el investigador Carlos Andrés Eras Jiménez usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Propuesta de liderazgo transformacional para mejorar el servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi - 2021"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables Propuesta de liderazgo transformacional y Servicio de agentes de seguridad ciudadana. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

12 de junio de 2021

**Mgs. Crísthian Gutiérrez**

Docente universitario  
Universidad Ecotec  
Guayaquil - Ecuador

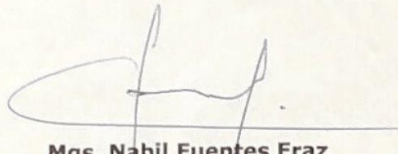
## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento cuestionario que el investigador Carlos Andrés Eras Jiménez usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Propuesta de liderazgo transformacional para mejorar el servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi - 2021"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables Propuesta de liderazgo transformacional y Servicio de agentes de seguridad ciudadana. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

7 de junio de 2021



**Mgs. Nabil Fuentes Eraz**

Gerente de Talento humano  
GAD Municipal San Jacinto de Yaguachi  
San Jacinto de Yaguachi - Ecuador

## Anexo 05: Tabla de Confiabilidad del Instrumento

### SPSS-Versión 25

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	12	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,994	17



## Anexo 06: Autorización de aplicación del instrumento

San Jacinto de Yaguachi, 28 de mayo de 2021

Sr. Alcalde  
Dr. Kleber Falcón Ortega  
Presente.-

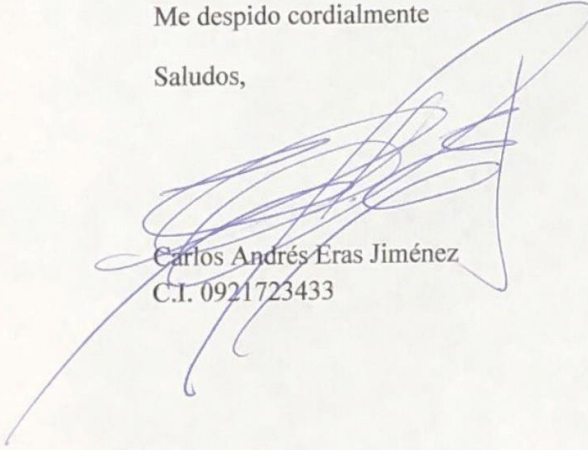
Reciba un cordial saludo de mi parte, por medio de la presente solicito a usted autorización para desarrolla mi proyecto de investigación de tema: “Propuesta de liderazgo transformacional para mejorar el servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi – 2021” como parte de mis estudios académicos en la Universidad César Vallejo.

Este requerimiento de autorización consiste en la ejecución de entrevistas a diferentes jefes departamentales del GAD municipal para recopilar información que servirá de apoyo en el desarrollo de mi proyecto.

Adicional le pido encarecidamente me autorice el uso del nombre de la institución para mi tema en el presente proyecto, siendo usted el máximo representante de la entidad le agradecería me pueda brindar el apoyo con estos requerimientos.

Me despido cordialmente

Saludos,



Carlos Andrés Eras Jiménez  
C.I. 0921723433



San Jacinto de Yaguachi, junio 5 de 2021

Sr.  
Carlos Eras Jiménez  
Presente.-

Asunto: Respuesta a petición

En respuesta a su solicitud para utilizar el nombre del GAD Municipal San Jacinto de Yaguachi en su proyecto de tesis le informo que goza de mi respaldo y autorización. Así mismo para la realización de las encuestas al personal municipal siempre y cuando coordine previamente con las áreas administrativas con el fin de no interrumpir la gestión de los agentes de control municipal.

Juntos hacemos el cambio

Este tipo de aportes de investigación fomentan la mejora de la entidad por lo tanto le deseo éxitos en su desarrollo.

Saludos,

Dr. Kléber Xavier Falcón Ortega,  
ALCALDE

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL  
DE SAN JACINTO DE YAGUACHI.



## **Anexo 07: Propuesta**

### **Propuesta de liderazgo transformacional para mejorar el servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi**

El objetivo fundamental, es proponer un programa de liderazgo transformacional para mejorar el servicio de los agentes de seguridad ciudadana en el Municipio de San Jacinto de Yaguachi, enfocado hacia el desarrollo de las habilidades y competencias de los colaboradores, que les permita no solo contribuir y potencializar el cumplimiento de sus funciones, sino también mejorar la calidad del servicio brindado a la ciudadanía, para hacer de éste un factor de desarrollo, contando con un personal idóneo para la ejecución de las actividades municipales.

La propuesta contiene los objetivos que se buscan alcanzar a través del desarrollo del programa de liderazgo transformacional, además se plantean sus beneficios, alcance y etapas.

#### **1. OBJETIVOS**

- Proponer cambios sustanciales en la visión y estrategia del Municipio de San Jacinto de Yaguachi desde el contacto directo con los agentes de control municipal.
- Aplicar acciones a corto, mediano y largo plazo que coadyuven a mejorar los niveles de motivación y clima organizacional entre los agentes de control municipal.
- Promover procesos de cambio transversal en el líder a través de herramientas tácticas que permitan gestionar y desarrollar el talento humano de la institución municipal.

#### **2. ALCANCE**

Esta propuesta está dirigida al alcalde, concejales, jefes y subjefes de control municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi, con el fin de generar una formación efectiva que promueva la interacción entre el líder y sus colaboradores, fortaleciendo actitudes, conocimientos y habilidades funcionales, del comportamiento y

conceptuales, encaminadas en la orientación al logro de los objetivos, la comunicación eficaz y mejoramiento en el servicio brindado por los agentes de control en la seguridad ciudadana.

### 3. ETAPAS

El presente modelo de liderazgo transformacional está basado en dos fases; la primera corresponde a una formación teórico-práctica y la segunda en seguimiento y fortalecimiento de capacidades en el liderazgo transformacional.

### 4. DESARROLLO

Se abordarán tres esferas básicas de la organización institucional:

- **Gestión cotidiana:** Procesos habituales que tienen lugar en el municipio. Los cambios sólo son posibles tras el reconocimiento de aquello que se aspira a modificar. Es el punto de arranque de toda transformación.
- **Gestión humana:** Esta categoría engloba todo lo relacionado a los miembros que conforman la institución municipal: vínculos laborales, jerarquías, talentos, responsabilidades, habilidades, fortalezas, clima laboral, entre otros. Todo cambio transformacional debe tener en cuenta estos factores antes de poner en práctica su plan de acción.
- **Gestión del cambio:** Puede hablarse de ciertos parámetros que ayudan a implementar el modelo transformacional en cualquier organización institucional.

En esta última esfera se trabajan las estrategias metodológicas que se pretenden implementar en el desarrollo de esta propuesta; como estudio de casos, talleres de autoconocimiento y dinámicas de grupo.

## **PRIMERA FASE: FORMACIÓN TEÓRICO – PRÁCTICA**



Se estructuran los temas de acuerdo a la formación requerida para el desarrollo de las habilidades en liderazgo transformacional.

### Fase de formación teórico práctica para un liderazgo transformacional

MÓDULO	TEMARIO	CONTENIDO	RECURSOS	DURACIÓN
Introducción	<i>¿Qué es el liderazgo?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo transformacional</li> <li>• Pilares</li> <li>• Características</li> <li>• Dinámica</li> </ul>	Sala de conferencias	4 horas
Módulo 1	<i>Liderazgo transformacional</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principales ventajas</li> <li>• Taller</li> </ul>	Sala de conferencias Papelógrafo Marcadores Hojas blancas	4 horas
Módulo 2	<i>Cambio, actitud y desarrollo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento y autoconocimiento</li> <li>• Importancia de la actitud y la voluntad</li> <li>• El cambio en la persona y en las instituciones</li> <li>• Fórum</li> </ul>	Sala de conferencias	5 horas
Módulo 3	<i>Influencia idealizada conductual: Liderazgo colectivo.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores y principios cooperativos</li> <li>• Fortalecer la inteligencia organizacional social</li> <li>• Confianza mutua, el cimiento del liderazgo colectivo</li> <li>• Influencia positiva: sensibilización, personalización y cooperación.</li> </ul>	Sala de conferencias	4 horas
Módulo 4	<i>Consideración Individual: Desarrollo del colaborador</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo personalizado.</li> <li>• Necesidades del colaborador.</li> <li>• Desarrollo de habilidades.</li> <li>• La retroalimentación</li> </ul>	Sala de conferencias Marcadores Hojas blancas	4 horas

Módulo 5	<i>Estimulación intelectual: Pensamiento crítico, creatividad e innovación</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El pensamiento crítico</li> <li>• Importancia del pensamiento crítico en las instituciones</li> <li>• La creatividad y sus aspectos esenciales</li> <li>• El proceso creativo</li> <li>• Técnicas y activadores para promover la creatividad en las organizaciones</li> <li>• Principales aspectos de la innovación</li> </ul>	Sala de conferencias Papelógrafo Marcadores Hojas blancas	5 horas
Módulo 6	<i>Gestión del servicio de seguridad ciudadana</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Diligencia</li> <li>• Fórum</li> </ul>	Sala de conferencias	6 horas
Módulo 7	<i>Plan de acción</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos institucionales en seguridad ciudadana</li> <li>• Indicadores</li> <li>• Fortalezas</li> <li>• Aspectos a mejorar</li> <li>• Taller</li> </ul>	Sala de conferencias Papelógrafo Marcadores Hojas blancas	6 horas

## **SEGUNDA FASE: EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES EN EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL.**

Esta fase se enfoca directamente en evaluar, realizar seguimiento y fortalecimiento de las competencias de los líderes, adquiridas durante el proceso, encaminándolo a ser un agente de cambio, orientándolo a promover cambios que hagan a la organización más efectiva para cumplir su misión.

El líder en este rol ya está formado para crear estrategias, capacitar y motivar a los agentes de control municipal y encaminar a este equipo al cumplimiento del logro de los objetivos propuestos por la institución en mejora de la seguridad ciudadana. Se pretende crear una cultura organizacional donde los líderes crezcan en su carácter y en sus habilidades ejecutivas y en la efectividad de gestión.

La ventaja de este modelo de liderazgo transformacional, ayuda no solo a identificar las necesidades de cada líder del nivel táctico de la compañía, sino a crecer en sus habilidades ejecutivas, teniendo la certeza de que nuestro líder va a enfocarse en su equipo de trabajo, capacitándolos en una relación de uno a uno, en grupo pequeño y a la organización.

### **5. PRESUPUESTO**

Presupuesto de la propuesta del modelo de liderazgo

DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
<b>Honorarios Capacitadores</b>	\$ 120.00	3	\$ 360.00
<b>Material informativo</b>	\$ 30.00	14	\$ 420.00
<b>Material Taller:</b>	\$ 40.00	7	\$ 280.00
<b>Papelógrafos, marcadores</b>			
<b>Refrigerio por módulo</b>	\$ 40.00	15	\$ 600.00
		Subtotal	\$ 1660.00
		Imprevistos 10%	\$ 166.00
		Total general	\$ 1826.00

### **6. LOGROS**

- **Desarrollo de habilidades sociales:** Los cambios generados por el líder transformacional no sólo se reflejan en el aspecto operativo. De la cercanía, el diálogo y el clima laboral propicio a ideas renovadas, es

posible que surjan nuevas habilidades, talentos o destrezas en los agentes de control municipal.

- **Aumento de la autoestima de los trabajadores:** Cuando existen la motivación y los estímulos adecuados, los servidores sienten que son importantes y que su labor tiene sentido. Un líder transformacional también trabaja para mejorar los estados de ánimo colectivos.
- **Aprendizaje corporativo:** El líder transformacional hace énfasis en el aprendizaje como forma directa del conocimiento. No insiste en eliminar los errores; más bien, proporciona herramientas para gestionarlos y sacarles el mayor provecho. El fracaso es una oportunidad para aprender y seguir mejorando los procesos.
- **Creación de un clima propicio para nuevas ideas:** La participación y el sentido de la igualdad son vitales para fomentar la creación entre los miembros de una organización.
- **Reforzamiento de los equipos de trabajo:** El líder redefine los roles y mejora los canales de comunicación.
- **Aumento del nivel de compromiso:** Si los empleados de una compañía se sienten acogidos, motivados y sus acciones y propuestas tienen incidencia en el desarrollo de los procesos, su nivel de compromiso con la institución irá en aumento. Mejorarán su eficiencia y en cada nuevo proyecto harán lo posible por sacar lo mejor de sí mismos. En últimas, sentirán la identidad institucional como propia.