

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**



**Implicancias del liderazgo transformacional en la calidad del  
servicio en el Gobierno Regional de Tumbes, 2022**

**TESIS**

**Para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública**

**Autora: Karin Amelia Cornejo Hidalgo**

**Tumbes, 2023**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**



**Implicancias del liderazgo transformacional en la calidad del  
servicio en el Gobierno Regional de Tumbes, 2022**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

**Dr. Merino Velásquez, Jesús (presidente)**

**Dr. Luy Navarrete, Wayky Alfredo (secretario)**

**Dr. Álamo Barreto, José Viterbo (Miembro)**

**Tumbes, 2023**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**



**Implicancias del liderazgo transformacional en la calidad del servicio en el Gobierno Regional de Tumbes, 2022**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma:**

**Br. Karin Amelia Cornejo Hidalgo**

**Dr. Javier Mijahuanca Infante**

**Tumbes, 2023**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**

Licenciada

Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD

**ESCUELA DE POSGRADO**

Tumbes – Perú

## ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, siendo las diecinueve horas del diez de marzo del dos mil veintitrés, se reunieron mediante la modalidad virtual por la plataforma videoconferencia zoom, los miembros del jurado conformado con la Resolución N° 398-2022/UNTUMBES-EPG-D, del diecinueve de setiembre del dos mil veintidós: Dr. Jesús Merino Velásquez (presidente), Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete (secretario), Dr. José Viterbo Álamo Barreto Vega (vocal), para proceder al acto de sustentación y defensa de la tesis titulada: **Implicancias del liderazgo transformacional en la calidad del servicio en el Gobierno Regional de Tumbes, 2022**, presentada por la Bachiller **Cornejo Hidalgo, Karin Amelia** para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Actuó en la condición de asesor, el Dr. Javier Mijahuanca Infante.

Concluido el acto de sustentación y defensa, absueltas las preguntas formuladas y efectuadas las correspondientes observaciones, el jurado calificador decidió declarar: **APROBADA** la tesis, por unanimidad con el calificativo, **MUY BUENA**, en conformidad con lo normado en el artículo 91. del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las diecinueve horas con cincuenta y cinco minutos del mismo día, se dio por concluido el indicado acto académico y en expresión de conformidad se procedió a la suscripción de la presente acta.

Tumbes, 10 de marzo de 2023.

Dr. Jesús Merino Velásquez  
DNI N° 00240035  
ORCID: 0000-0003-3301-4487  
Presidente

Dr. Wayky Alfredo Luy Navarrete  
DNI N° 03585602  
ORCID: 0000-0003-0334-2498  
Secretario

Dr. José Viterbo Álamo Barreto  
DNI N° 41057014  
ORCID: 0000-0003-4459-1765  
Vocal

Dr. Javier Mijahuanca Infante  
DNI N° 00227398  
ORCID: 0000-0002-5701-3967  
Asesor

# Implicancias del liderazgo transformacional en la calidad del servicio en el Gobierno Regional de Tumbes, 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.untumbes.edu.pe](https://repositorio.untumbes.edu.pe)

Fuente de Internet

11%

2

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

3%

3

[repositorio.untumbes.edu.pe:8080](https://repositorio.untumbes.edu.pe:8080)

Fuente de Internet

3%

4

[repositorio.uladech.edu.pe](https://repositorio.uladech.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

5

[repositorio.unjfsc.edu.pe](https://repositorio.unjfsc.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

6

[repositorio.uss.edu.pe](https://repositorio.uss.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

7

[repositorio.utea.edu.pe](https://repositorio.utea.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

Dr. Javier Mijahuanca Infante  
ORCID: 0000-0003-5701-3967  
Asesor

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo

## **DEDICATORIA**

A Dios todopoderoso por iluminar mi camino y mantenerme con salud. A mi esposo por su cariño, gratitud y comprensión para lograr esta meta académica. A mis hijos por ser el motor de mi vida y fuente de inspiración en todo lo que hago. A mis padres Ana María y José Luis por su apoyo incondicional, comprensión y consejos llenos de amor.

**Karin Amelia**

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a la Universidad Nacional de Tumbes por permitirme crecer académicamente. A los docentes por sus aleccionaras enseñanzas. A mi familia por ser impulsores en ese objetivo académico. Al Dr. Javier Mijahuanca Infante, por su asesoramiento oportuno.

**Karin Amelia**

## INDICE GENERAL

RESUMEN .....	xi
ABSTRAC .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	13
II. ESTADO DEL ARTE .....	17
2.1 Bases teórico - científicas .....	17
2.1.1. Liderazgo transformacional.....	17
2.1.2. Calidad de servicio.....	21
2.2 Antecedentes .....	25
2.3. Definición de términos básicos .....	32
III. METODOLOGÍA .....	34
3.1 Hipótesis general .....	34
3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.....	35
3.3. Población, muestra y muestreo .....	36
3.4 Métodos, técnicas e instrumentos .....	39
3.5. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	41
3.6 Confiabilidad. ....	41
3.7. Variables y operacionalización .....	42
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	46
4.1 Resultados.....	46
4.2 Discusión .....	51
V. CONCLUSIONES .....	56
VI. RECOMENDACIONES.....	58
VII. REFERENCIAS .....	59
VIII. ANEXOS.....	66

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población laboral de trabajadores del Gobierno.....	37
Tabla 2: Muestra de los trabajadores del Gobierno.....	38
Tabla 3: Fiabilidad de variable liderazgo transformacional.....	42
Tabla 4: Fiabilidad de variable calidad del servicio .....	42
Tabla 5: Dimensiones de Liderazgo transformacional.....	43
Tabla 6: Dimensiones de la calidad de servicio.....	45
Tabla 7: Implicancias del liderazgo Transformacional en la calidad de servicio.	46
Tabla 8: Correlación entre el liderazgo transformacional .....	47
Tabla 9: Implicancias de la dimensión carismática en la calidad de servicio ....	47
Tabla 10: Correlación entre la dimensión carismático y calidad del servicio .....	48
Tabla 11: Implicancias de la dimensión Inspiracional en la calidad de servicio ..	48
Tabla 12: Correlación entre la dimensión inspiracional y calidad del servicio .....	49
Tabla 13: Implicancias de la dimensión estimulación en la calidad de servicio....	49
Tabla 14: Correlación entre la dimensión inspiracional y calidad del servicio .....	50
Tabla 15: Implicancias de la dimensión consideración Individual en la calidad de servicio .....	50
Tabla 16: Correlación entre la dimensión consideración individual y calidad del servicio .....	51

## INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	67
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	69
Anexo 3: Cuestionario del Liderazgo transformacional .....	71
Anexo 4: Cuestionario de la Calidad del servicio .....	73
Anexo 5: Solicitud de autorización para ejecución de tesis.....	75
Anexo 6: Análisis de fiabilidad de las variables .....	76

## RESUMEN

La investigación plantea como objetivo general Determinar las implicancias del liderazgo transformacional en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes, 2022, la investigación fue de tipo aplicada, cuantitativa, transversal, no experimental, correlacional para la variable liderazgo transformacional con las dimensiones de las competencias carismáticas, inspiracionales, estimulación y consideración con la calidad de servicio. La población estuvo compuesta por 161 trabajadores y una muestra probabilística de 61 de ellos, los datos fueron obtenidos mediante el cuestionario de estilos de liderazgo (CELID), el cual fue elaborado por Castro, Nader y Casullo, (2007) en base a la Modelo de liderazgo de rango completo; adaptado al medio local por” (Galindo, 2017). El instrumento consta de 12 ítems, los cuales permiten medir el liderazgo transformacional, con las cinco respuestas alternativas en escala de Likert. Para medir la calidad de servicio cuestionario consta de 20 preguntas en escala de Likert. La investigación concluyó que existieron implicancias entre liderazgo transformacional que experimentó respuestas de nivel alto con el 60,7% con un Rho de Spearman de 0,625. Para las dimensiones se llegó a la conclusión que existieron implicancias directas y positivas entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio con coeficientes de correlación que nos indicaron la implicancia entre las variables de estudio, aceptando las hipótesis de trabajo planteadas.

**Palabras clave:** Liderazgo transformacional, carismático, inspiracional, consideración individual, estimulación, calidad de servicio.

## ABSTRAC

The research raises as a general objective to determine the implications of transformational leadership in the quality of service in the Regional Government of Tumbes, 2022, the research was applied, quantitative, cross-sectional, non-experimental, correlational for the transformational leadership variable with the dimensions of charismatic and inspirational skills, stimulation and consideration for the quality of service. The population was made up of 161 workers and a probabilistic sample of 61 of them, the data was obtained through the leadership styles questionnaire (CELID), which was elaborated by Castro, Nader and Casullo, (2007) based on the Model full range leadership; adapted to the local environment by" (Galindo, 2017). The instrument consists of 12 items, which allow measuring transformational leadership, with the five alternative responses on a Likert scale. To measure the quality of service, the questionnaire consists of 20 questions on a Likert scale. The research concluded that there were implications among transformational leadership that experienced high-level responses with 60.7% with a Spearman's Rho of 0.625. For the dimensions, it was concluded that there were direct and positive implications between transformational leadership and service quality with correlation coefficients that indicated the implication between the study variables, accepting the proposed working hypotheses.

**Keywords:** Transformational, charismatic, inspirational leadership, individual consideration, stimulation, quality of service.

## I. INTRODUCCIÓN

Mundialmente, la falta de liderazgo efectivo en una corporación está correlacionado a no contar con un objetivo visionario y principios en común, inconvenientes en el intercambio de información e ideas a lo interno de la organización, aprietos para integrar las técnicas organizacionales, no existe compromiso de los colaboradores, un inapropiado ambiente, entre otros”. (Aguirre, Serrano, & Sotomayor, 2017)

“Siendo el liderazgo un elemento importante en la marcha y en la sostenibilidad de las instituciones” (Villacrés, Rodríguez, & Burbano, 2020)

Estos métodos y técnicas permiten tienen implicancia en la calidad, eficiencia, efectividad, en la rentabilidad y en la calidad de los productos o servicios que brinda la corporación.(Flores & Delgado, 2020)

En el espacio latinoamericano, la crisis sanitaria ha planteado grandes retos a las autoridades de las diversas instituciones del estado, en una región donde predomina los estilos de liderazgo desde un enfoque tradicional, grandes brechas en infraestructura, tecnología, economía y desarrollo sostenible. (Gairin & Mercader, 2021) (Kochen, 2020)

Se evidencia en la mayoría de las instituciones la falta de tratamiento de la información, la inaplicabilidad de una política de mejora continua, se encuentran las entidades del sector público gubernamentales las que muestran los malos resultados en productividad y calidad de los servicios brindados. (Bitar, 2016) (Cardozo, 2016)

En el Perú, “la mayoría de las empresas carecen de un liderazgo efectivo, en las instituciones gubernamentales existe una predominancia de los estilos autoritario y pasivo, lo cual no favorece la optimización de los procesos organizacionales y adaptación a los cambios actuales”. (Paredes & Encinas,

2020)

En las instituciones del estado, existe aún cierta resistencia a la ejecución de nuevos procedimientos de gestión, por cuanto muchas medidas no cuentan información exacta, oportuna, capacitación, infraestructura adecuada, suministros de recursos y materiales, y falta de documentos y políticas que encaucen las acciones”. (Guerra & Palomino, 2020)

La Presidencia del Consejo de ministros, PCM, (2016), El Perú obtuvo un índice de servicio civil de 41 puntos, el cual refleja una gran mejoría en comparación a años anteriores (14 de 100), respecto a los procedimientos para aumentar los niveles de eficacia y eficiencia en producción de bienes y servicios públicos. (PCM, 2016)

Gobierno Regional de Tumbes (GORE) sede institucional donde se desarrolla investigación, actualmente se afronta numerosos problemas, como consecuencia de las fisuras presentes entre la acción de la institución y las insuficiencias actuales de la población, motivo de ampliación de la crisis sanitaria por el Covid-19”. (Cuenca, Osorio, Pastor, Peña, y Torres, 2020)

Respecto a la gestión, “la mitad de los servidores públicos trabajan para los gobiernos regionales, predominando una estructura de gestión burocrática y vertical, casi inflexible, reflejando la existencia de procedimientos rígidos, poco eficientes, dificultando el adecuado aprovechamiento de los recursos. (PCM, 2016)

En la calidad del servicio al usuario se identifican diversas problemáticas, como:

Infraestructura inadecuada, falta de material para la prestación de los servicios, el personal no brinda la información de manera oportuna, los plazos no son respetados, existe un trato poco amable de los servidores, por lo cual los usuarios se muestran desconfiados ante dichos procedimientos. (PCM, 2016)

Por lo descrito líneas arriba se plantean las interrogantes siguientes: ¿Cuáles son las implicancias del liderazgo transformacional en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes, 2022, con sus problemas específicos:

1. ¿Cuáles son las implicancias de la dimensión carismática en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes?
2. ¿Cuáles son las implicancias de la dimensión inspiracional en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes?
3. ¿Cuáles son las implicancias de la estimulación intelectual en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes?
4. ¿Cuáles son las implicancias de la consideración individual en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes?

La investigación presenta un valor doctrinario teórico, que permitirán explicar las variables en estudio. Asimismo, los hallazgos del estudio admiten ampliar el conocimiento existente de las variables de liderazgo transformacional y calidad del servicio; su contribución es muy importante, porque en la región existe insuficiente información respecto a estas situaciones.

Se intenta en lo práctico, que los resultados hallados faciliten el bosquejo de un plan de mejora, basado en el liderazgo transformacional con la finalidad de optimizar la gestión y la calidad de los procesos y técnicas al interior de la institución en favor de la población.

El beneficio metodológico, es que aporta dos instrumentos para la recolección de datos, los mismos que se han aplicado las pruebas de confiabilidad de acuerdo a los procedimientos de la investigación para lograr mejores resultados. Para la asociación y/o correlación se empleará el Rho de Spearman.

La justificación social permitirá el desarrollo orientado a la aportación de la solución de una problemática que involucra a toda la población, por ser relevante para la sociedad en su conjunto.

El objetivo general es determinar las implicancias del liderazgo transformacional en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes, 2022. Y sus objetivos

específicos:

1. Determinar las implicancias de la dimensión carismática en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes. 2. Explicar las implicancias de la dimensión inspiracional en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes. 3. Describir las implicancias de la estimulación intelectual en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes. 4. Determinar las implicancias de la consideración individual en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes.

## **II. ESTADO DEL ARTE**

### **2.1 Bases teórico - científicas**

#### **2.1.1. Liderazgo transformacional**

El liderazgo, se entiende como la capacidad que tiene un individuo para ejercer influencia dentro de un grupo, donde se realiza la estructuración o reestructuración de la situación, las percepciones y expectativas de los integrantes, dirigido a la consecución de objetivos compartidos. (Miranda, 2019)

Ahmed, Naqshbandi, Kaur, y Kwee (2018) sostuvieron que el liderazgo es la capacidad que posee una persona para influir en un grupo de personas hacia el logro de una visión o conjunto de metas; cuya influencia proviene de una fuente formal o informal.

Con relación al líder formal es cuando el poder de líder radica en una asignación oficial de la organización, en cambio el líder informal es aquel que aparece por las necesidades de un grupo o por características de liderazgo que posee una persona. (Sethibe & Steyn, 2017)

Los estilos de liderazgo se refieren al conjunto de características que posee una persona, para ejercer una determinada influencia en las personas a su cargo, con el propósito de obtener objetivos comunes". (Galindo, 2017)

Al respecto, Yahaya y Ebrahim " lo conceptualizó como la influencia interpersonal ejercida mediante un proceso de comunicación, para alcanzar objetivos organizacionales (Yahaya & Ebrahim, 2016).

En esta misma línea, "el liderazgo es definido como un fenómeno que se

desarrolla dentro de la interacción social, por ello el análisis del mismo debe a las relaciones que se establecen dentro de ella, y no solo como un conjunto de características” (Richter, 2018)

“Para la presente investigación la teoría que fundamenta la variable es el Modelo de Liderazgo de Rango Completo planteado” por Avolio y Bass (2004). (Richter, 2018)

Dentro de este modelo, se incluyen las características de liderazgo transformacional, transaccional y las del pasivo evitativo (Allen, Attoh, y Gong, 2017), la teoría permite explicar que los líderes en su desarrollo de sus funciones tienden a usar elementos transformacionales, como también transaccionales, pero en el perfil siempre predomina uno de ellos”. (Alarcon, Ganga, & Pedraja, 2018) (Dandalt & Gasrman, 2020)

Desde este modelo se definió al liderazgo transformacional como el proceso mediante el cual se establece una relación entre el líder y seguidor, donde se genera una influencia idealizada, inspiración y estimulación intelectual, generando en los seguidores mayor nivel de madurez, interés hacia la realización personal, aprendizaje continuo y orientarse a la satisfacción de los demás. (Geraldo y Mera, 2020) (Islam, Tarip, y Usman, 2018) (Porter, 2015) (Mesu, Sanders, y Van Riemsdiik, 2015)

El liderazgo transaccional es definido como aquella interacción donde el intercambio es el elemento principal entre el líder y sus seguidores, donde llegan a un acuerdo y coincidencias, para alcanzar los objetivos organizacionales (Megheirkouni, Amaugo, & Jallo, 2018); (Xifang & Wan, 2018); (Patiar & Wang, 2020) y (Shaafer & Guenther, 2016)

También se incluye el liderazgo pasivo evitativo, dentro del modelo se describe a los líderes que no responden a sus funciones, problemas o situaciones que se presentan, evitando definir acuerdos, expectativas, plantear metas y los estándares bajo los cuales se deben desarrollar las actividades. (Sims, Carter, & Moore, 2021)

Las dimensiones, del estudio se determinó de acuerdo con el modelo de liderazgo de rango completo” de Galindo, (2017):

Liderazgo transformacional, el cual describe proceso mediante el cual se establece una relación caracterizada por el carisma, la influencia idealizada, estimulación, inspiración y consideración individual, generando en el seguidor mayor concientización y compromiso, que le lleva a realizar comportamientos que trascienden los intereses individuales en favor de los objetivos del grupo u organización. Dentro de este tipo de liderazgo, el líder busca cambiar la mentalidad de los seguidores, hacia un análisis personal, para poder identificar las oportunidades y asumir desafíos de una manera diferente a lo acostumbrado. (Galindo, 2017)

Liderazgo transaccional, proceso mediante el cual el líder establece una interacción con sus seguidores, caracterizada por el intercambio, acuerdos o negociación; en dicho procedimiento, se plantean objetivos para el grupo y se especifica la recompensa o retribución por la actividad. En este estilo de liderazgo el intercambio se produce por mutuo acuerdo, obteniendo ambas partes cosas de valor. (Galindo, 2017)

Liderazgo pasivo evitativo, es el estilo donde el líder evita tomar decisiones para el grupo, no asume sus responsabilidades y no ejerce su autoridad. En este estilo de liderazgo los líderes se muestran pasivos, no intervienen en el desempeño de las actividades de los seguidores, no solucionan los problemas que se presentan, dejan a los seguidores que actúen con total autonomía, no establece los estándares bajo los cuales se debe actuar y solo actúa en caso de que exista alguna crisis. (Galindo, 2017)

### **Dimensiones del liderazgo transformacional**

Los estilos de liderazgo se refieren al conjunto de características que posee una persona, para ejercer una determinada influencia en las personas a su cargo, con el propósito de obtener objetivos comunes. (Galindo, 2017)

## **Carisma.**

Es el grado al cual los líderes se comportan en formas carismáticas que hacen que sus seguidores se identifiquen con ellas. “El **carisma** implica motivar y dirigir a los discípulos desarrollando en ellos un poderoso compromiso emocional con una visión y un conjunto de valores compartidos. Los líderes transformacionales demuestran las conductas que los seguidores tratan de reflejar. Los seguidores por lo común admiran y respetan a esos líderes y confían en ellos. Se identifican con esos líderes como personas, así como con la visión y los valores que están apoyando”. (Hellriegel, Jackson, & Slocum Jr., 2017)

## **inspiracional.**

“Es el grado al cual los líderes articulan una visión que es atractiva para sus seguidores. Por supuesto, el líder transformacional requiere algo más para fomentar el cambio”. “Una **visión** expresa las aspiraciones y el propósito fundamentales, por lo común haciendo un llamado a las emociones y la mente de las personas. El líder necesita las competencias para traducir los conceptos abstractos e intangibles de una visión amplia a metas comprensibles y concretas con las cuales se puedan asociar los seguidores e identificar las acciones requeridas. Estos líderes hacen un llamado al sentido de orgullo, de amor propio y de otros motivadores intrínsecos de sus seguidores. La formulación y la promoción inspiradora de una visión consistente y un conjunto de valores es la base del liderazgo transformacional”. (Hellriegel, Jackson, & Slocum Jr., 2017)

## **Estimulación intelectual.**

“Es el grado al cual el líder desafía los supuestos, asume riesgos y solicita las ideas de sus seguidores”. “Los líderes transformacionales alientan a sus seguidores para que piensen por cuenta propia, siendo innovadores y creativos. Instan a sus seguidores a que cuestionen los supuestos, exploren

nuevas ideas y métodos y aborden las antiguas situaciones con nuevas perspectivas. Las ideas de los seguidores no se critican sólo porque pueden diferir de las del líder. Los líderes tienen un nivel de tolerancia relativamente alto en lo que concierne a los errores que cometen los seguidores y no los critican en público por tales errores. Los líderes transformacionales se enfocan en los problemas, en vez de a quién culpar por esos errores. Los seguidores se sienten en libertad de alentar a los líderes para que reevalúen sus propias perspectivas y suposiciones”. (Hellriegel, Jackson, & Slocum Jr., 2017)

### **Consideración individualizada.**

“Es el grado al cual el líder se ocupa de las necesidades de sus seguidores, actúa como un mentor o coach y escucha las preocupaciones de sus seguidores”. “En particular, los líderes transformacionales prestan una atención especial a las necesidades de logro y crecimiento de cada uno de sus seguidores. Alientan a sus seguidores y colegas a desarrollar niveles de su potencial sucesivamente más altos. Las diferencias individuales se aceptan y recompensan, con el fin de mejorar la creatividad y la innovación. Se alienta el diálogo abierto con los seguidores y la administración mediante un compromiso continuo es una práctica estándar”. “Las habilidades para escuchar son marcadas y reflejan esta observación: no es lo que usted les dice, es lo que ellos escuchan”. (Hellriegel, Jackson, y Slocum Jr., 2017)

### **2.1.2. Calidad de servicio**

Con respecto a teorías relacionadas a la calidad en la administración, Castillo, (2018) lo definió como “las características de los procedimientos utilizados en la administración, que permiten ofrecer servicios para satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios.

Este tipo de administración consiste en anticiparse a las situaciones y responder de manera oportuna a las necesidades de las personas, favoreciendo la creación de valor dentro de la institución. (Fernandes,

Sampaio, Sameiro, y Quang, 2017)

En este sentido, Arroyo, (2017) lo definió como “el conjunto de características y cualidades que se perciben de una actividad o procedimiento administrativos, cuyas propiedades favorecen la satisfacción de los usuarios”.

Sobre ello, Ganguly, (2020) sostuvo que son instrucciones orientados a la satisfacción de los usuarios, la integración de las actividades de los grupos de trabajo y las acciones de mejora continua.

Coaquira, (2018)

La calidad de la administración de una entidad que brinda servicios se entiende como las características que poseen un determinado servicio en cuanto a los estándares especificados, donde interactúan elementos físicos, la imagen de la institución y la calidad de la interacción entre el servidor y el usuario.

En este sentido, la percepción de la calidad de un servicio es percibida cuando este se desarrolla, producto de la interacción de los trabajadores de una institución con los usuarios. (Palermo, 2018)

Matsumoto, (2014) dice:

La variable calidad en la administración se fundamenta teóricamente en el Modelo de las Brechas, desde donde se explica que la calidad de la administración de servicios de una institución es el resultado de las diferencias establecidas entre las necesidades de los usuarios, la experiencia respecto al servicio brindado y las percepciones que el personal de la organización tiene respecto a las necesidades de los usuarios.

Dicho modelo representa una serie de procedimientos que permite medir la calidad de la administración de los servicios de una organización; obteniendo

información acerca de los elementos que inciden en la percepción de la calidad. (Ramos, Mogollon, Santur, & Cherrer, 2020)

Alvarez, (2019); Matsumoto, (2014)

Desde esta perspectiva la calidad de la administración en una institución que ofrece servicios, es influenciada por cinco brechas que se presentan en el desarrollo de las actividades relacionadas al servicio, las cuales son: las diferencias existentes entre las necesidades del usuario y la perspectiva de los directivos de la institución; las diferencias entre las perspectiva de los directivos y las parámetros de calidad establecidos; las discrepancias que se presentan entre los parámetros e indicadores de calidad y el servicio brindado; las diferencias entre el servicio brindado y la comunicación externa que utiliza la institución; las diferencias entre las expectativas de los clientes y la percepción que tiene del servicio.

De lo mencionado, las diferencias analizadas brindan información sobre el estado actual de la institución sobre sus procesos de calidad de la administración de los servicios, facilitando la toma de decisiones y la implementación de procesos de mejora continua. (Pincay & Parra, 2020)

Castillo, (2018) “lo definió como las características de los procedimientos utilizados en la administración, que permiten ofrecer servicios para satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios”.

### **Dimensiones de la calidad del servicio**

La calidad de la administración, es descrita mediante el análisis de cinco dimensiones:

a) Instalaciones, que posee como indicadores la infraestructura, equipos, materiales, presentación del personal; b) confiabilidad, la cual incluye si se cumple con lo acordado, con los tiempos de entrega, con las soluciones, si la institución posee procedimientos estandarizados y personal capacitado;

c) capacidad de respuesta, cuyos indicadores son la atención oportuna, disposición de tiempo, prontitud a las solicitudes, eficacia para la atención, disposición para ayudar; d) seguridad, la cual incluye los comportamientos adecuados del personal, seguridad de conocimientos, promover confianza y credibilidad, capacidad de organización; e) empatía, incluye indicadores como la atención personalizada, comprensión de las consultas y comprensión de las necesidades.

Castillo (2018) en la investigación se considera como dimensiones:

Dimensión 1, Instalaciones, describe la percepción respecto a las características físicas de la institución, como la infraestructura, equipamiento, materiales, la apariencia del personal, entre otras. La dimensión permite identificar y medir el grado de conformidad con las instalaciones de una institución, de los equipos, mobiliario y otros aspectos físicos. (Castillo, 2018)

Dimensión 2, Confiabilidad, describe la percepción que se tiene sobre la capacidad de la institución para realizar las actividades de manera adecuada y precisa. Representa el grado en que la institución cumple con las entregas, administración del servicio, solución ante dificultades que se presenten, respuesta a las solicitudes, tramites, entre otras; en relación con función a los parámetros establecidos. (Castillo, 2018)

Dimensión 3, Capacidad de respuesta, evalúa la percepción que se tiene sobre la capacidad de la institución para brindar un servicio adecuado y oportuno, respondiendo a las necesidades, solicitudes y quejas de los usuarios con prontitud y eficacia. Dentro de esta dimensión se analiza si el personal y los recursos son suficientes para brindar una atención de calidad a los usuarios. (Castillo, 2018)

Dimensión 4, Seguridad, describe la percepción que se tiene sobre el manejo de información, conocimientos, capacidades y habilidades del personal para administrar el servicio, generando en los usuarios credibilidad y confianza.

(Castillo, 2018)

Dimensión 5, Empatía, la cual describe la percepción que se tiene sobre atención y trato que tienen los trabajadores cuando brindan un servicio, donde se incluye la atención individualizada y comprensión que los usuarios reciben. (Castillo, 2018)

## **2.2 Antecedentes**

### **Internacional**

Ferreira, (2021) en su estudio en Paraguay:

Se propuso determinar la asociación entre el liderazgo directivo y la gestión en instituciones gubernamentales. El estudio se desarrolló bajo los procesos metodológicos del enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance correlacional; la muestra la conformaron 322 trabajadores de una institución gubernamental de la ciudad de Asunción, seleccionados mediante un muestreo probabilístico. Se empleó la técnica de encuesta y como instrumento dos cuestionarios para la recolección de información. Concluyó que existe una relación significativa entre las variables establecidas ( $p < 0,05$ ); indicando que el liderazgo directivo es factor que se encuentra relacionado con la gestión de la institución.

Santamaria y Mejías, (2020) en su investigación en Venezuela

Planteó como objetivo determinar la incidencia del liderazgo en la gestión de calidad en pequeñas y medianas empresas. La metodología que correspondió al estudio fue enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de tipo correlacional; la muestra estuvo constituida por 120 trabajadores de Pymes de Venezuela. Para recolectar la información se emplearon cuestionarios como instrumento y técnica de entrevista. Concluyó que existe una relación significativa entre el liderazgo sobre la gestión de calidad ( $r = 0.498$ ); explicando que el liderazgo es un factor determinante en la mejora

de la gestión de calidad.

Reyes, Trejo, y Topete (2017) en México,

Desarrollaron un estudio con el objetivo de conocer la relación existente entre el liderazgo directivo y la gestión en el nivel medio superior de un instituto nacional de México. En cuanto al método de investigación correspondió al enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de nivel correlacional; la muestra estuvo compuesta por 224 estudiantes del nivel medio superior del instituto. La información se recabó por medio de la técnica de entrevista y como instrumento el cuestionario. Se concluyó que, el 49% de los encuestados estuvieron de acuerdo con la gestión del director, el 60% de encuestados consideró como adecuado el liderazgo aplicado por el director; por consiguiente, se determinó que el liderazgo directivo se encuentra asociado a la gestión en la institución ( $p < 0,05$ ).

Portela, (2016)

En España, realizó el estudio con el objetivo de identificar la relación entre el liderazgo transformacional y la gestión de la calidad en Hoteles cinco estrellas en la ciudad de Alicante. La metodología del estudio correspondió a una investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal, nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 191 hoteles de cinco estrellas, la información fue recabada por medio del instrumento cuestionario y técnica de entrevista. Se concluyó que existe una alta correlación entre las variables liderazgo transformacional y gestión de la calidad ( $r = 0.854$ ); explicando que aquellas instituciones que desarrollan mayores niveles de liderazgo transformacional poseen una mejor gestión de la calidad de los procesos de la institución.

## **Nacional**

Goicochea, (2022), en su investigación, planteó como objetivo identificar la relación del liderazgo transformacional con el desempeño organizacional en una entidad

pública de Lima, 2022. investigación aplicada, de diseño no experimental, correlacional y transversal. Los instrumentos se aplicaron a una muestra de 60 trabajadores de una entidad pública de Lima, cuyo personal es civil y policial. La técnica de recojo implementada fue la encuesta y los cuestionarios, como instrumentos de medición, los cuáles han sido validados por jueces expertos y confiabilidad. Los resultados inferenciales mostraron la relación significativa positiva del liderazgo transformacional con el desempeño organizacional en una entidad pública de Lima, 2022 ( $Rho=0.859$  y  $p<0.05$ ). De igual modo, los alcances del estudio expusieron la relación significativa positiva del liderazgo transformacional con la satisfacción del servicio, la eficiencia presupuestaria, la eficacia de los procesos operativos y la innovación y aprendizaje ( $Rho=0.853$ ;  $Rho=0.742$ ;  $Rho=0.799$ ;  $Rho=0.806$ ; respectivamente).

Cossio (2022) en su investigación:

Tuvo por objetivo general determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el engagement laboral en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022; estudio de tipo básico, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal, con una muestra de 91 trabajadores de la subgerencia de servicios públicos de la municipalidad, aplicándose un cuestionario de liderazgo transformacional validado y confiable (0.87) y un cuestionario de engagement laboral validado por juicio de expertos y de alta confiabilidad (0.82). Los resultados de la investigación, hallados con la Prueba de Chi cuadrado, demostraron que el liderazgo transformacional y el engagement laboral se relacionan significativamente, asimismo se halló que todas las dimensiones presentan correlaciones significativas, sin embargo, respecto a los niveles: el 56% de los trabajadores señalan que la consideración individualizada está en un nivel regular; un 33% perciben un nivel bueno de estimulación intelectual; un 49.5% señala que la influencia idealizada es regular y finalmente el 56% considera que la motivación inspiracional es regular. Se concluye finalmente que cuanto mayor sea el nivel del liderazgo transformacional mayor será el engagement laboral en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022.

Se determinó que existe relación entre la consideración individualizada y el engagement laboral en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022, según la prueba del Chi cuadrado ( $p$ -valor=0.001 presenta una relación significativa).

Se determinó que existe relación entre la estimulación intelectual y el engagement laboral en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022, según la prueba del Chi cuadrado ( $p$ -valor=0.001 presenta una relación significativa).

#### Albino (2022)

El objetivo de este estudio es describir las principales características de la gestión de calidad bajo y liderazgo carismático, es decir si los gerentes de las ferreteras aplicaban el liderazgo carismático en su centro de laboral, por lo cual se planteó el problema principal, ¿Qué característica tiene gestión de calidad y liderazgo carismático en las Mypes rubro ferretería de la provincia de Huaraz, 2022? usando la metodología de tipo cuantitativo, el nivel descriptivo, diseño no experimental, técnica encuesta, instrumento cuestionario, la población considerada fue los 84 gerentes y los 154 colaboradores de diversas empresas ferreteras de la provincia de Huaraz, se les aplico el cuestionario que mide el nivel imitación de la conducta del líder, el nivel de compromiso, entre otros que tienen los colaboradores hacia los gerentes de las ferreterías, los resultado de este estudio señalaron 52% los trabajadores de las ferreterías indicaron que nunca emitan la conducta del líder, también se realizó las comparaciones con otras investigaciones para poder justificar el objetivo del estudio, llegando así a la conclusión que los gerentes tiene deficiencia en la práctica de liderazgo carismático porque solo están allí por el sueldo y no se sienten su compromiso por la organización.

La conducta del líder carismático se reflejó en su habilidad de comunicación, nivel de confianza y la interacción de líder con el colaborador. Se encontró deficiencia en la comunicación ya que son demasiado serios y todo lo ven trabajar y no confían mucho que el liderazgo carismático los puede ayudar sobre todo en los trabajos pesados, pero ya se ha demostrado según

algunas organizaciones aplicadas que un poco de amabilidad da un buen resultado, la confianza a sus nuevos colaboradores a asumir responsabilidades hasta que consigan su confianza en mismo e incrementen sus destrezas y la productividad institucional. Albino (2022)

Atencio (2022)

El liderazgo transformacional y su relación con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N°09 Huaura – Huacho, con el propósito del mismo fue demostrar la relación que existe entre ambas variables para a partir de los resultados mejorar la problemática existente en cuanto a la calidad del servicio, entendiendo que el liderazgo que transforma a los colaboradores es un aspecto que trae buenos resultados. La metodología del trabajo se basó en un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional atendiendo a una población de 62 colaboradores de la UGEL N° 09 quienes completaron dos cuestionarios que midieron las dimensiones de cada variable y se procesó la información a través del análisis descriptivo e inferencial. Se llegó a la conclusión que ambas variables se relacionan entre sí de manera significativa y las dimensiones del liderazgo transformacional con la calidad del servicio de la misma forma.

Ávila, (2019)

Quien planteó determinar el vínculo existente en el liderazgo y la gestión municipal en Huaraz. La metodología de la investigación corresponde a un estudio de tipo básico, diseño no experimental transversal, enfoque cuantitativo, los participantes que conformaron la muestra fueron 61 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz. La recolección de información se llevó a cabo por medio de una encuesta y cuestionario. El estudio se concluyó en que existe una correlación positiva alta y significativa entre ambas variables ( $r= 0.954$ ); explicando que el liderazgo transformacional se encuentra relacionado con la gestión municipal; así mismo, se identificó que el 80,3% de los trabajadores califican al liderazgo

como bueno y el 82% de ellos considera que existe una adecuada gestión municipal.

Chafloque, Espinoza, y Salazar (2019)

Llevó a cabo una investigación que tuvo como objetivo determinar el vínculo existente entre la calidad de los procesos y el liderazgo transformacional en una institución universitaria. La metodología correspondió a un estudio de tipo básico, alcance correlacional, diseño no experimental — transversal. Participaron 521 personas (directivos, trabajadores y estudiantes) como muestra del estudio, perteneciente a una universidad de Chiclayo. Para recabar la información se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se concluyó que existe una alta correlación entre las variables liderazgo transformacional y la calidad de los procesos universitarios ( $r = p < 0,05$ ) en la muestra analizada.

Chancafe, Espinoza, Ramos y Asca (2020)

Se propusieron determinar la asociación entre la gestión administrativa y el liderazgo y su influencia en el programa presupuestal 068. Se desarrolló el estudio bajo los procedimientos metodológicos de la investigación tipo básica, diseño no experimental, nivel correlacional. La muestra estuvo constituida por 144 unidades ejecutoras del sector sanitario, seleccionados siguiendo procedimientos no probabilísticos. Para recolectar la información se empleó como instrumento un cuestionario de 74 preguntas, con una escala tipo Likert. Se concluyó que, existe una relación directa y significativa ( $p < 0,05$ ) entre las variables gestión administrativa y el liderazgo; además, se encontró que las variables inciden en un 62,8% en el programa presupuestal 068.

Ortiz (2018)

Desarrolló una investigación con el objetivo de determinar la relación entre las variables liderazgo transformacional y la gestión administrativa en un

instituto superior pedagógico público de la ciudad de Ayacucho. La investigación correspondió a un estudio de tipo básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo -correlacional, la muestra estuvo constituida por 31 docentes que conformaban parte del plantel. La información se recolectó por medio de cuestionarios. En la investigación concluyó que existe una relación positiva, moderada y significativa para las variables liderazgo transformacional y gestión administrativa ( $r= 0.558$ ); indicando que ante mayores niveles de liderazgo transformacional, se obtiene mayores niveles de gestión administrativa.

Sardon (2017)

Desarrolló su investigación con el propósito de establecer el vínculo existente entre el tipo liderazgo transformacional y la gestión institucional en la ciudad de Puno. La metodología correspondió a una investigación de tipo básica, diseño no experimental, subdiseño transaccional, nivel correlacional. La muestra fue constituida por 118 docentes pertenecientes a cuatro instituciones educativas primarias, la información fue recabada por medio de cuestionarios como instrumento y la técnica de la entrevista. Concluyó que existió una relación significativa entre el liderazgo transformacional y la gestión institucional ( $r= 0.681$ ), asimismo se obtuvo una correlación positiva entre la gestión institucional con las dimensiones del liderazgo, influencia idealizada ( $r= 0.59$ ), motivación inspiradora ( $r= 0.492$ ), consideración individualizada ( $r= 0.62$ ), estimulación intelectual ( $r= 0.62$ ) y actuación del director ( $r= 0.534$ ).

## **Local**

Guerrero y Cherres (2018)

En la Región Tumbes de la República del Perú realizó un estudio, con el propósito de determinar la relación entre el liderazgo transformacional y la motivación laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Región Tumbes, 2017, se realizó un estudio descriptivo

correlacional, con diseño no experimental y transversal, se aplicaron encuestas a los 57 trabajadores constituidos por funcionarios y servidores administrativos. Se aplicó el coeficiente de Cronbach para demostrar su confiabilidad del instrumento de medición, siendo del orden de 0,83, considerada buena. Sus resultados muestran que la dimensión manejo de significado presentó un nivel de baja influencia con el 56,1 % de las respuestas en su relación con la motivación laboral que presentó un nivel de mediana aceptación con el 50,9 % de las respuestas de los colaboradores. Se observó que el nivel de mediana influencia de la dimensión manejo de sentimientos con el 45,6 % de las respuestas y su relación directa y positiva con la variable motivación laboral con el 50,9 % de las respuestas de los encuestados, su correlación se comprobó con el coeficiente Rho de Spearman del orden del 0,683. Concluyendo que la relación entre la variable liderazgo transformador es directa y positiva por cuanto el nivel de respuestas de los trabajadores es de mediana influencia con el 42,1 % de las respuestas, que coinciden con el 50,9 % de las afirmaciones para la variable motivación laboral que se encontraron en el nivel de mediana influencia, para una población de 57 trabajadores; corroborándose su correlación con el Rho de Spearman de 0,712.

### **2.3. Definición de términos básicos**

Calidad de servicio

“Son características de los procedimientos utilizados en la administración, que permiten ofrecer servicios para satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios”. (Castillo, 2018)

Capacidades de comunicación

“Es la capacidad para comunicarse en la forma que otras personas entienden y para procurarse y utilizar la retroalimentación de sus empleados para tener la seguridad de que le comprenden”. (Ivancevich, Lorenzi, Skinner, & Crosby, 1996)

Comunicación.

“Es la capacidad de escuchar y transmitir ideas de manera efectiva empleando el canal adecuado en el momento oportuno y proporcionando datos concretos para respaldar las observaciones y conclusiones”.

#### Liderazgo

“Es un conjunto de características que las personas utilizan para motivar, organizar y articular los esfuerzos individuales hacia la obtención de resultados institucionales”. (Galindo, 2017).

#### Modelo de aliento al desempeño.

“Es una combinación de los aspectos positivos de varios modelos de motivación. La conducta adecuadamente reforzada impulsa la autoimagen, las expectativas individuales, el mejoramiento en el desempeño”. (Pintado , 2014)

### III. MATERIALES Y METODOS

#### 3.1. Hipótesis

##### Hipótesis general

H<sub>A</sub>: Las implicancias del liderazgo transformacional son directas y positivas en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes, 2022.

H<sub>0</sub>: Las implicancias del liderazgo transformacional son directas, ni positivas en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes, 2022.

##### . Hipótesis específica 1:

H<sub>A</sub>: Las implicancias de la dimensión carismática son directas y positivas en la calidad de servicio.

H<sub>0</sub>: Las implicancias de la dimensión carismática no son directas, ni positivas en la calidad de servicio.

##### Hipótesis específica 2:

H<sub>A</sub>: Las implicancias de la dimensión inspiracional son directas y positivas en la calidad de servicio.

H<sub>0</sub>: Las implicancias de la dimensión inspiracional no son directas, ni positivas en la calidad de servicio.

##### Hipótesis específica 3:

H<sub>A</sub>: Las implicancias de la estimulación intelectual son directas y positivas en la calidad de servicio.

H<sub>0</sub>: Las implicancias de la estimulación intelectual no son directas, ni positivas en la calidad de servicio.

##### Hipótesis específica 4:

H<sub>A</sub>: Las implicancias de la consideración individual son directas y positivas en la calidad de servicio.

H<sub>0</sub>: Las implicancias de la consideración individual no son directas, ni

positivas en la calidad de servicio.

En la prueba de hipótesis se empleará  $p$  – value:

Si  $p < 0,05$ , la hipótesis alterna planteada se acepta

Si  $p > 0,05$ , la hipótesis nula se nula se acepta.

### **3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis**

En la presente investigación se utiliza procedimientos correspondientes al estudio de tipo aplicada, la cual se definirá como aquellos procedimientos orientados a analizar y describir un fenómeno de interés, con el propósito de ampliar el conocimiento de las variables, su aplicación práctica para contrastarla con la realidad. (Valderrama, 2016)

Los resultados contribuyen a conocer el estado actual de los estilos de liderazgo y de calidad de servicio del Gobierno Regional de Tumbes, con el propósito de describir y explicar la relación que existe entre las mismas.

Diseño

Hernández y Mendoza, (2018) manifiestan:

Una investigación es no experimental, cuando en el desarrollo de esta no se realiza manipulación o alteración intencional de las variables de estudio, realizando mediciones en su contexto natural, realizada para ampliar el conocimiento de los fenómenos estudiados.

Se denomina transversal porque los datos se recolectaron en un corte en el tiempo, es decir una sola vez, en un momento específico”. (Hernández & Mendoza, 2018)

El diseño, permite explicar que en la investigación no se aplicaron ningún tipo de plan, estrategia o programa que pueda alterar el estado de las variables, las cuales fueron medidas tal cual se presentan en la cotidianidad.

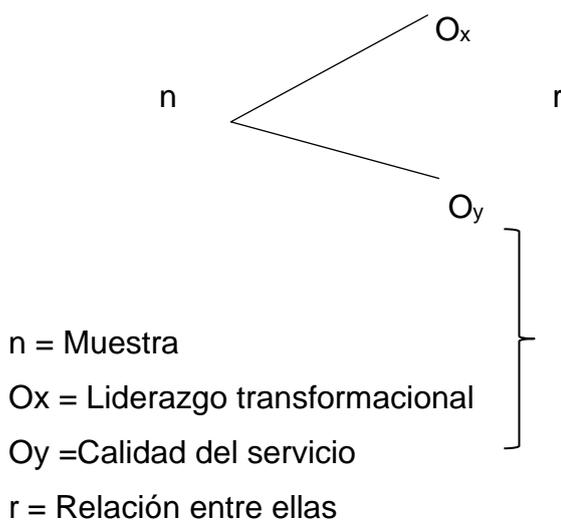
(Hernández & Mendoza, 2018)

### Nivel

En cuanto al nivel, la investigación se denomina correlacional, la cual describe que los objetivos del estudio es establecer grado de relación entre las variables de estudio, buscando determinar la influencia de un constructo de estudio sobre otro. (Hernández & Mendoza, 2018)

La investigación tiene como objetivo buscar la relación entre la variable liderazgo transformacional y la calidad del servicio en el Gobierno Regional de Tumbes.

Esbozándose el estudio, como sigue:



### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

La población estuvo conformada por la totalidad de elementos y sujetos que presentan características similares respecto a una problemática (Hurtado, 2020).

Carrasco (2019) dice. “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis)

que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.237).

La población estuvo comprendida por 169 colaboradores administrativos, nombrados: funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares; que laboran en el GORE, dentro del Régimen laboral 276. (Tabla 1)

**Tabla 1: Población laboral de trabajadores del Gobierno Regional de Tumbes**

Categorías	Cantidad
Funcionarios	9
Profesionales	34
Técnicos	107
Auxiliares	19
Total	169

Fuente: Oficina de Recursos Humanos, 2022.

## Muestra

La muestra “es descrita como una porción o subconjunto de la población, la cual posee las mismas características y es establecida para que sea representativa a esta”. (Hurtado, 2020)

Para la determinación de la muestra para los trabajadores administrativos, entre funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares que laboran en Gobierno Regional de Tumbes se aplicó la fórmula para las poblaciones finitas (Wittkoski, 2000). Se aprecia en la tabla 2.

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(E)^2 (N - 1) + (p.q)Z^2}$$

$$n = \frac{169 \times (1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}{(0.05)^2 \times (168 - 1) + (1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}$$

**Dónde:**

Z = 1,96 a un grado de confianza del 95 %

P = 50 %, usuarios que asisten

Q = (1 – P) = 0.50 %, usuarios que no asisten

E = 10% es el máximo error permisible

N = 169 trabajadores administrativos nombrados

n= 61 trabajadores

**Tabla 2: Muestra de los trabajadores del Gobierno**

Categorías	Cantidad
Funcionarios	3
Profesionales	12
Técnicos	39
Auxiliares	7
Total	61

Fuente: Oficina de Recursos Humanos, 2022.

**Muestreo**

La selección de los colaboradores que integraron la muestra, se utilizó un muestreo de tipo aleatorio simple, donde todos los sujetos que conforman la población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados como muestra (Hernández & Mendoza, 2018); aplicándose la encuesta a los trabajadores administrativos nombrados en su puesto de trabajo, dentro de su jornada laboral. (Anexo 3, 4 y 5)

**Criterios de inclusión**

Los colaboradores administrativos nombrados hombres y mujeres sexos que se encuentran laborando.

**Criterios de exclusión**

Colaboradores contratados y los trabajadores nombrados que no desean participar de la investigación.

### **3.4 Métodos, técnicas e instrumentos**

#### **Métodos**

De acuerdo a Carrasco (2019) se emplearon los métodos:

##### **Descriptivo**

“Porque se pretende dar a conocer, describir, analizar y recoger los resultados obtenidos de acuerdo al objeto de estudio, así como también determinar la implicancia entre las variables del estudio”.

##### **Análisis**

“Porque mediante una operación intelectual posibilitará descomponer mentalmente un todo complejo en sus partes y cualidades en sus múltiples relaciones y componentes de las variables de estudio: liderazgo transformacional y la calidad del servicio”.

##### **Síntesis**

Porque, mediante una operación inversa al análisis que establece mentalmente la unión entre las partes previamente analizadas y posibilita descubrir las relaciones y características generales entre los elementos de la realidad de las variables liderazgo transformacional y la calidad del servicio en el Gobierno Regional de Tumbes.

#### **Técnicas**

##### **Encuesta**

La investigación empleó la técnica de la encuesta, “definida como un conjunto de procedimientos realizados de manera ordenada, donde se acopia las opiniones, actitudes y apreciaciones de un grupo de sujetos sobre un tema de interés, la encuesta posee una escala de respuestas cerradas y están establecidas previamente”. (Valderrama, 2016). El cuestionario fue el

instrumento de medición utilizado para la encuesta.

### **Técnica documental**

Su análisis permitió compilar información de los archivos y textos, revistas científicas, informes académicos registros técnicos del Gobierno Regional de Tumbes, para este propósito se utilizará fichas bibliográficas.

### **Instrumentos**

En lo que respecta a los instrumentos para la recolección de los datos, estos representan medios o recursos mediante el cual el investigador registra los datos recogidos de las variables de estudio”. (Hernández y Mendoza, 2018).

En este sentido, “para el presente estudio para la encuesta se utilizó el cuestionario, “el cual consiste en un conjunto de preguntas organizadas de manera coherente y estructurada, que permite recolectar los datos sobre la variable de estudio”. (Hernández y Mendoza, 2018)

Cuestionario de estilos de liderazgo (CELID), el cual fue elaborado por Castro, Nader y Casullo, (2007) en base a la Modelo de liderazgo de rango completo; adaptado al medio local por (Galindo, 2017). El instrumento consta de 12 ítems, los cuales permiten medir el liderazgo transformacional, con las cinco respuestas alternativas en escala de Likert. (Anexo 3)

Cuestionario para medir la calidad de servicio del Gobierno Regional de Tumbes, desarrollado en base a los planteamientos de los principios de la calidad. El cuestionario consta de 20 preguntas los cuales permitieron describir la calidad del servicio en sus cinco dimensiones Instalaciones, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, los cuales permiten medir la variable mediante las cinco respuestas alternativas en escala de Likert. (Anexo 4)

El instrumento que se utilizó como soporte para la técnica documental fue la ficha bibliográfica, donde se registró la información pertinente de las variables en estudio.

### **3.5. Procesamiento y análisis**

#### **Procedimientos**

Para el desarrollo del trabajo se aprovecharon los siguientes procedimientos: a) solicitar la autorización de las autoridades de la institución; b) La coordinación y planificación de actividades de recolección de datos; c) Aplicar los cuestionarios a los trabajadores de la institución, para recabar la información sobre las variables; d) Diseñar las matrices para organizar la información recolectada.

#### **Análisis**

Se utilizaron los programas estadísticos SPSS. Los datos cosechados se analizaron siguiendo los ordenamientos estadísticos del análisis descriptivo e inferencial. Para el análisis descriptivo se utilizó para describir el estado de las variables y de sus dimensiones, permitiendo identificar las características presentes. El análisis inferencial para conocer la relación existente entre las variables, sometiendo los datos obtenidos al estudio de las técnicas del coeficiente de correlación del Rho de Spearman.

### **3.6 Confiabilidad.**

Los instrumentos utilizados poseen confiabilidad mediante el análisis de consistencia interna, el cual radica en determinar el grado de correlación que presenta los ítems dentro del mismo instrumento. (Cohen, Manion, y Morrison, 2007)

El cuestionario de estilos de liderazgo (CELID), posee una confiabilidad mediante consistencia interna, utilizando la forma de alfa de Cronbach donde se obtuvo un valor de 0,75 (Galindo, 2017). En el estudio de Castillo, (2018) “ el cuestionario para medir calidad de servicio obtuvo un índice de confiabilidad de 0,820, el cual representa una fuerte confiabilidad”.

Los cuestionarios del estudio fueron analizados mediante la prueba piloto, que consiste en aplicar las encuestas a un grupo de 15 trabajadores del GORE, Tumbes, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para medir la consistencia interna, se obtuvieron valores de 0,940 y de 0,855 para ambas variables respectivamente. (Tabla 3, 4 y Anexo 6)

**Tabla 3: Fiabilidad de variable liderazgo transformacional**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,940	,944	12

Fuente: Prueba Piloto

**Tabla 4: Fiabilidad de variable calidad del servicio**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,855	,859	20

Fuente: Prueba Piloto

### 3.7. Variables y operacionalización

Variable 1: Liderazgo transformacional

Definición conceptual

Se refieren al conjunto de características que posee una persona, para ejercer una determinada influencia en las personas a su cargo, con el propósito de obtener objetivos comunes. (Galindo, 2017)

**Definición operacional**

Los datos de la variable liderazgo transformacional fueron obtenidos

mediante la aplicación de la técnica de la encuesta con un instrumento compuesto por 12 preguntas en escala de Likert: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo, aplicados a los 61 trabajadores administrativos nombrados del Gobierno Regional de Tumbes. (Anexo 1 y 2)

## Dimensiones

### Carismático

Indicadores: Necesidades, confianza, respeto.

### Inspiracional

Indicadores: Motivación, retos, participación.

### Estimulación intelectual

Indicadores: Razón, innovación, creatividad.

### Consideración individual

Indicadores: Instruye, inspira, personaliza.

**Tabla 5: Dimensiones de Liderazgo transformacional**

Dimensiones	Preguntas	Puntaje	
		Mínimos	Máximos
Carismático	1, 2, 3	3	15
Inspiracional	4, 5, 6,	3	15
Estimulación intelectual	7, 8, 9,	3	15
Consideración individual	10, 11, 12,	3	15
V. Liderazgo		12	60

Fuente: Cuestionario

## Variable 2: Calidad del servicio

### Definición conceptual

Castillo, (2018) la como “las características de los procedimientos utilizados en la administración, que permiten ofrecer servicios que permiten satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios”.

## **Definición operacional**

Los datos para la variable calidad de servicio se obtuvieron vía la aplicación de la técnica de la encuesta plasmado en un cuestionario conteniendo 20 ítems en escala de Likert: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo. Este instrumento de medición aplicado a la muestra de 61 trabajadores administrativos nombrados del Gobierno Regional de Tumbes. (Anexo 1 y 2)

## **Dimensiones**

### **Instalaciones**

Indicadores: Infraestructura, equipos, materiales adecuados.

### **Confiabilidad**

Indicadores: Buena presentación de los colaboradores cumple con lo acordado, cumplir con los tiempos de entrega, con las soluciones, procedimientos estandarizados. personal capacitado.

### **Capacidad de respuesta**

Indicadores: Atención oportuna, disponen de tiempo, prontitud a las solicitudes, eficacia para la atención, dispuestos a la ayuda.

### **Seguridad**

Indicadores: Comportamientos adecuados, seguridad de conocimientos, promover la confianza y credibilidad, capacidad de organización.

### **Empatía**

Indicadores: "Atención personalizada, comprensión de las consultas, comprensión de las necesidades"

**Tabla 6: Dimensiones de la calidad de servicio**

Dimensiones	Preguntas	Puntaje	
		Mínimos	Máximos
Instalaciones	13, 14, 15, 16	4	20
Confiabilidad	17, 18, 19, 20	4	20
Capacidad de respuesta	21, 22, 23, 24	4	20
Seguridad	24, 26, 27, 28,	4	20
Empatía	29, 30, 31, 32	4	20
V. Calidad del servicio		20	100

Fuente: Cuestionario

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Resultados

**Para el objetivo general:** Determinar las implicancias del liderazgo transformacional en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes, 2022.

**Tabla 7: Implicancias del liderazgo Transformacional en la calidad de servicio**

Nivel	Liderazgo Transformacional			Calidad de Servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alta	44 a 60	37	60.7	74 a 100	38	62.3
Media	28 a 43	16	26.2	47 a 73	20	32.8
Baja	12 a 27	8	13.1	20 a 46	3	4.9
Totales		61	100.0		61	100.0

Fuente: Encuesta.

El liderazgo transformacional experimentó respuestas de nivel alto con el 60,7% para el nivel medio con el 26,2% y para el nivel bajo con el 13,1% con una implicancia en la variable calidad de servicio de nivel alto con 62,3%, para el nivel medio con 32,8% y para el nivel bajo con el 4,9% de las contestaciones de los colaboradores del GORE.

**Prueba de hipótesis para el objetivo general:** Las implicancias del liderazgo transformacional son directas y positivas en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes, 2022.

Resultados que los podemos corroborar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,625 con una significación bilateral de 0,000 indicándonos que existió una implicancia directa y positiva de nivel moderado en la asociatividad de las variables liderazgo transformacional y la calidad de servicio en la investigación

realizada a los colaboradores del GORE, aceptando la hipótesis alterna de trabajo para el objetivo general.

**Tabla 8: Correlación entre el liderazgo transformacional y la calidad del servicio**

Coeficiente Rho de Spearman		Liderazgo	Calidad de Servicio
Liderazgo	Coeficiente		,625**
	Sig. (bilateral)		.000
	N		61
Calidad de Servicio	Coeficiente	,625**	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	61	

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

Fuente: Encuestas

**Para el objetivo específico 1:** Determinar las implicancias de la dimensión carismática en la calidad de servicio en el Regional de Tumbes.

**Tabla 9: Implicancias de la dimensión carismática en la calidad de servicio**

Nivel	Dimensión Carismática			Calidad de Servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alta	11 a 15	7	11.5	74 a 100	38	62.3
Media	7 a 10	37	60.7	47 a 73	20	32.8
Baja	3 a 6	17	27.9	20 a 46	3	4.9
Totales		61	100.0	61		100.0

Fuente: Encuesta.

Para la dimensión del liderazgo carismático que maneja los indicadores sobre las necesidades, confianza, respeto, tuvo contestaciones de nivel medio con el 60,7%, para el nivel bajo con 27,9% y para el nivel alto con el 11,5% con una implicancia en la variable calidad de servicio de nivel alto con el 62,3%, para nivel medio con el 32,8% y para el nivel bajo con el 4,9% de las contestaciones de los colaboradores del GORE.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1:** Las implicancias de la dimensión carismática son directas y positivas en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes.

Estas derivaciones las podemos corroborar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,193 con una significación bilateral de 0,001 indicándonos que existió una implicancia directa y positiva de nivel bajo en la asociatividad de la dimensión carismático y la variable calidad de servicio en la investigación realizada a los colaboradores del GORE, aceptando la hipótesis de trabajo alterna para el objetivo específico 1.

**Tabla 10: Correlación entre la dimensión carismático y calidad del servicio**

Coeficiente Rho de Spearman		Carismático	Calidad de Servicio
Carismático	Coeficiente		0.193
	Sig. (bilateral)		.001
	N		61
Calidad de Servicio	Coeficiente	0.193	
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	61	

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

**Para el objetivo específico 2:** Explicar las implicancias de la dimensión inspiracional en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes.

**Tabla 11: Implicancias de la dimensión Inspiracional en la calidad de servicio**

Nivel	Dimensión Inspiracional			Calidad de servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alta	11 a 15	29	47.5	74 a 100	38	62.3
Media	7 a 10	15	24.6	47 a 73	20	32.8
Baja	3 a 6	17	27.9	20 a 46	3	4.9
Totales		61	100.0			61 100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión inspiracional con los indicadores sobre la motivación, los retos, la participación tuvo manifestaciones de nivel alto con el 47,5% para el nivel bajo con el 27,9% y para nivel medio con 24,6% con una implicancia en la variable calidad de servicio de nivel alto con 62,3%, para el nivel medio con 32,8% y para el nivel bajo con el 4,9% de las respuesta de los colaboradores del GORE.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2:** Las implicancias de la dimensión inspiracional son directas y positivas en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes.

Estos efectos los podemos corroborar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,716 con una significación bilateral de 0,000 indicándonos que existió una implicancia directa y positiva de nivel alto en la asociatividad de la dimensión inspiracionales y la variable calidad de servicio en la investigación realizada a los colaboradores del GORE, aceptando la hipótesis de trabajo alterna para el objetivo específico 2.

**Tabla 12: Correlación entre la dimensión inspiracional y calidad del servicio**

Coeficiente Rho de Spearman		Inspiracional	Calidad de Servicio
	Coeficiente		,716**
Inspiracional	Sig. (bilateral)		.000
	N		61
	Coeficiente	,716**	
Calidad de Servicio	Sig. (bilateral)	.000	
	N	61	

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

Fuente: Encuestas

**Para el objetivo específico 3:** Describir las implicancias de la estimulación intelectual en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes.

**Tabla 13: Implicancias de la dimensión estimulación en la calidad de servicio**

Nivel	Dimensión Estimulación			Calidad de Servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alta	11 a 15	29	47.5	74 a 100	38	62.3
Media	7 a 10	8	13.1	47 a 73	20	32.8
Baja	3 a 6	24	39.3	20 a 46	3	4.9
Totales		61	100.0			61 100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión de las competencias de la estimulación intelectual con los indicadores de la razón, la innovación, la creatividad tuvieron respuestas del 47,5% para el nivel alto, del 39,3% para el nivel bajo y del 13,1% para el nivel medio, con una

implicancia en la variable calidad de servicio de nivel alto con el 62,3%, para el nivel medio con el 32,8% y para el nivel bajo con el 4,9% de las contestaciones de los colaboradores de la sede regional.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3:** Las implicancias de la estimulación intelectual son directas y positivas en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes.

Estas consecuencias las podemos corroborar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,741 con una significación bilateral de 0,000 indicándonos que existió una implicancia directa y positiva de nivel alto en la asociatividad de la dimensión de estimulación intelectual y la variable calidad de servicio en la investigación realizada a los colaboradores de la sede regional, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 3.

**Tabla 14: Correlación entre la dimensión estimulación y calidad del servicio**

Coeficiente Rho de Spearman		Estimulación	Calidad de Servicio
Estimulación	Coeficiente		,741**
	Sig. (bilateral)		.000
	N		61
Calidad de Servicio	Coeficiente	,741**	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	61	

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

Fuente: Encuestas

**Para el objetivo específico 4:** Determinar las implicancias de la consideración individual en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes.

**Tabla 15: Implicancias de la dimensión consideración Individual en la calidad de servicio**

Nivel	Consideración Individual			Calidad de Servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alta	11 a 15	29	47.5	74 a 100	38	62.3
Media	7 a 10	25	41.0	47 a 73	20	32.8
Baja	3 a 6	7	11.5	20 a 46	3	4.9
Totales		61	100.0	61		100.0

Fuente: Encuesta.

Para la dimensión de las competencias de la consideración individual con los indicadores sobre las contestaciones fueron del 47,56% para el nivel alto, del 41,0% para el nivel medio y del 11,5% para el nivel bajo con una implicancia en la variable calidad de servicio de nivel alto con el 62,3%, para el nivel medio con el 32,8% y para el nivel bajo con el 4,9% de las contestaciones de los colaboradores del de la sede regional.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 4:** Las implicancias de la consideración individual son directas y positivas en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes.

Estas derivaciones las podemos corroborar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,876 con una significación bilateral de 0,000 indicándonos que existió una implicancia directa y positiva de nivel alto en la asociatividad de la dimensión consideración individual y la variable calidad de servicio en la investigación realizada a los colaboradores de la sede regional, aceptando la hipótesis de trabajo alterna para el objetivo específico 4.

**Tabla 16: Correlación entre la dimensión consideración individual y calidad del servicio**

Coeficiente Rho de Spearman		Consideración Individual	Calidad de Servicio
Consideración Individual	Coeficiente		,876**
	Sig. (bilateral)		.000
	N		61
Calidad de Servicio	Coeficiente	,876**	
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	61	

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

Fuente: Encuestas

## 4.2 Discusión

Para el objetivo general: Determinar las implicancias del liderazgo transformacional en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes, 2022.

El liderazgo transformacional experimentó respuestas de nivel alto con el 60,7% para el nivel medio con el 26,2% con una implicancia en la calidad de servicio de nivel alto con el 62,3%, para el nivel medio con el 32,8% de las contestaciones de los colaboradores del Gobierno Regional de Tumbes y con coeficiente Rho de Spearman de 0,625 y una significación bilateral de 0,000 revela que existió una implicancia directa y positiva de nivel moderado en la asociatividad de las variables liderazgo transformacional y la calidad de servicio.

Para Goicochea, (2022) con el objetivo de identificar la relación del liderazgo transformacional con el desempeño organizacional en una entidad pública de Lima, 2022. Los resultados inferenciales mostraron la relación significativa positiva del liderazgo transformacional con la satisfacción del servicio, la eficiencia presupuestaria, la eficacia de los procesos operativos y la innovación y aprendizaje. Para Atencio, (2022) El liderazgo transformacional y su relación con la calidad de atención de los colaboradores administrativos de la UGEL N°09 Huaura – Huacho. Se llegó a la conclusión que ambas variables se relacionan entre sí de manera significativa y las dimensiones del liderazgo transformacional con la calidad del servicio de la misma forma.

La investigación realizada en el GORE de Tumbes tiene similitudes con los trabajos realizados por Goicochea, (2022) en lo referente al liderazgo transformador y la calidad de servicio, al igual que Atencio, (2022) en cuanto al liderazgo transformacional y la calidad del servicio brindado.

**Para el objetivo específico 1:** Determinar las implicancias de la dimensión carismática en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes.

Para la dimensión del liderazgo carismático que manejo los indicadores sobre las necesidades, confianza, respeto, tuvo contestaciones de nivel medio con el 60,7%, para el nivel bajo con el 27,9% con una implicancia en la variable calidad de servicio de nivel alto con el 62,3% y un Rho de Spearman de 0,193 con una significación bilateral de 0,001 expresó que existió una implicancia directa y positiva de nivel bajo en la asociatividad de la dimensión carismático y la variable calidad de servicio.

Albino, (2022) con el objetivo de este estudio es describir las principales características de la gestión de calidad bajo y liderazgo carismático, en Huaraz. La conducta del líder carismático se reflejó en su habilidad de comunicación, nivel de confianza y la interacción de líder con el colaborador, la confianza a sus nuevos colaboradores a asumir responsabilidades hasta que logren su confianza en mismo y crezcan sus habilidades junto con ello la organización.

El trabajo realizado en el GORE de Tumbes sobre el liderazgo carismático y sus implicancias en la calidad de servicio tuvo similitudes en lo que respecta a las habilidades comunicativas, confianza, la interacción, responsabilidades, con la investigación realizada por Albino, (2022).

**Para el objetivo específico 2:** Explicar las implicancias de la dimensión inspiracional en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes.

La dimensión de las competencias inspiracionales con los indicadores sobre la motivación, los retos, la participación tuvo manifestaciones de nivel alto con el 47,5% para el nivel bajo con el 27,9% y para el nivel medio con el 24,6% con una implicancia en la variable calidad de servicio de nivel alto con el 62,3%. Obteniéndose, un Rho de Spearman de 0,741 con una significación bilateral de 0,000 nos indica que existió una implicancia directa y positiva de nivel alto en la asociatividad de la dimensión de estimulación intelectual y la variable calidad de servicio.

Guerrero y Cherres, (2018) En la Región Tumbes con el objetivo determinar la relación entre el liderazgo transformacional y la motivación laboral de los de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Región Tumbes, 2017, Concluyendo que la relación entre la variable liderazgo transformador es directa y positiva con nivel de mediana influencia.

**Para el objetivo específico 3:** Describir las implicancias de la estimulación intelectual en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes.

La dimensión de las competencias de la estimulación intelectual con los indicadores de la razón, la innovación, la creatividad tuvieron respuestas del 47,5% para el nivel alto, del 39,3% para el nivel bajo y del 13,1% para el nivel medio, con una implicancia en la variable calidad de servicio de nivel alto con el 62,3% y con un  $P(\text{Rho}) = 0,741$  y una significación bilateral de 0,000 indicó que existió una implicancia directa y positiva de nivel alto en la asociatividad de la dimensión de estimulación intelectual y la variable calidad de servicio.

Cossio, (2022) con el objetivo general determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el engagement laboral en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022, se concluye finalmente que cuanto mayor sea el nivel del liderazgo transformacional mayor será el engagement laboral en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022. Se determinó que existe relación del liderazgo transformacional con la estimulación intelectual, presentando una relación significativa.

Podemos afirmar que existió similitudes entre el trabajo realizado en el GORE de Tumbes con la investigación realizada por Cossío, (2022) en Huara.

**Para el objetivo específico 4:** Determinar las implicancias de la consideración individual en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes.

Para la dimensión de las competencias de la consideración las contestaciones fueron del 47,56% para el nivel alto, del 41,0% para el nivel medio y del 11,5% para el nivel bajo con una implicancia en la variable calidad de servicio de nivel alto con el 62,3%. Asimismo, con  $\text{unrs} = 0,876$  y con una significación bilateral de 0,000 reveló que existió una implicancia directa y positiva de nivel alto en la asociatividad de la dimensión de la consideración individual y la variable calidad de servicio.

Cossio, (2022) Cossio, (2022) con el objetivo general determinar la relación entre el liderazgo transformacional y el engagement laboral en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022, se concluye finalmente que cuanto mayor sea el nivel del liderazgo transformacional mayor será el engagement laboral en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2022. Se determinó que existe relación del liderazgo transformacional con la consideración individualizada, presentando una relación

significativa.

Podemos afirmar que existieron coincidencias entre el trabajo realizado en el GORE de Tumbes y la investigación realizada por Cossío, (2022) en Huaura.

## V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existieron implicancias entre liderazgo transformacional que experimentó respuestas de nivel alto con el 60,7% para el nivel medio con el 26,2% y para el nivel bajo con el 13,1% con la variable calidad de servicio de nivel alto con el 62,3%. Con un Rho de Spearman de 0,625 y significación bilateral de 0,000 indicándonos que existió una implicancia directa y positiva de nivel moderado en la asociatividad de las variables liderazgo transformacional y la calidad de servicio en la investigación realizada a los colaboradores del Gobierno Regional de Tumbes, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo general.
2. Para la dimensión del liderazgo carismático que manejo los indicadores sobre las necesidades, confianza, respeto, tuvo contestaciones de nivel medio con el 60,7%, para el nivel bajo con el 27,9% y para el nivel alto con el 11,5% con una implicancia en la variable calidad de servicio de nivel alto con el 62,3% y un Rho de Spearman de 0,193 con significación bilateral. indicándonos que existió una implicancia directa y positiva de nivel bajo en la asociatividad de la dimensión liderazgo carismático y la variable calidad de servicio en la investigación realizada a los colaboradores del Gobierno Regional de Tumbes, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 1.
3. La dimensión inspiracionales con los indicadores sobre la motivación, los retos, la participación tuvo manifestaciones de nivel alto con el 47,5% para el nivel bajo con el 27,9% y para el nivel medio con el 24,6% con una implicancia en la variable calidad de servicio de nivel alto con el 62,3% y un coeficiente Rho de Spearman de 0,716 con significación bilateral, indicándonos que existió una implicancia directa y positiva de nivel alto en la asociatividad de la dimensión competencias inspiracionales y la variable calidad de servicio en la investigación realizada a los colaboradores del Gobierno Regional de Tumbes, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 2.

4. La dimensión estimulación intelectual con los indicadores de la razón, la innovación, la creatividad tuvieron respuestas del 47,5% para el nivel alto, del 39,3% para el nivel bajo y del 13,1% para el nivel medio, con una implicancia en la variable calidad de servicio de nivel alto con el 62,3% y un coeficiente Rho de Spearman de 0,741 con significación bilateral, indicándonos que existió una implicancia directa y positiva de nivel alto en la asociatividad de la dimensión de las competencias de estimulación intelectual y la variable calidad de servicio en la investigación realizada a los colaboradores del Gobierno Regional de Tumbes, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 3.
  
5. La dimensión de la consideración individual tuvo contestaciones del 47,56% para el nivel alto, del 41,0% para el nivel medio y del 11,5% para el nivel bajo con una implicancia en la variable calidad de servicio de nivel alto con el 62,3%, con un Rho de Spearman de 0,876 con significación bilateral, indicándonos que existió una implicancia directa y positiva de nivel alto en la asociatividad de la dimensión de las competencias de la consideración individual y la variable calidad de servicio en la investigación realizada a los colaboradores del Gobierno Regional de Tumbes, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 4.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. La alta dirección del GORE, como responsables del desarrollo y progreso debe preparar al gerente, directivos, y funcionarios como líderes que conduzcan el progreso de su personal y su vez estos brinden un excelente servicio al ciudadano.
2. El área de recursos humanos debe formular e implementar un plan de capacitación donde consideren en los seminarios y/o cursos, habilidades blandas a fin tener internalizar habilidades comunicativas y los valores de respeto y confianza en los directivos y funcionarios para brindar una buena calidad de atención.
3. Al designar y/o asignar responsabilidades en los cargos deben exigir el perfil del puesto para el cumplimiento efectivo de las funciones. Asimismo, se debe aplicar un plan de capacitación que se encamine a mejorar las competencias profesionales en el puesto.
4. Los gerentes y funcionarios que asuman puestos importantes en el GORE, deben ser líderes que gestionen el cambio y se enfoquen en los problemas y tomen decisiones efectivas para mejorar la calidad del servicio.
5. Es necesario que los directivos y funcionarios del GORET, tengan capacidad de respuesta y profesionalismo ante las demandas de los pobladores de la región Tumbes. Es decir, tengan una efectiva comunicación asertiva.

## VII. REFERENCIAS

- Aguirre, G., Serrano, B., & Sotomayor, G. (2017). El Liderazgo de los gerentes de las Pymes de Machala. *Universidad y Sociedad*, 9(1), 197-195.
- Ahmed, F., Naqshbandi, M., Kaur, S., & Kwee, B. (2018). Roles of leadership styles and relationship-based employee governance in open service innovation: Evidence from Malaysian service sector. *Leadership & Organization Development Journal*, 39(3), 343-374. doi:doi:10.1108/LODJ-08-2017-0225
- Alarcon, N., Ganga, F., & Pedraja, L. (2018). Estilos de liderazgo en dirigentes sindicales y gremiales de la región de Los Lagos,. *Interciencia*, 43(12), 823-824.
- Albino, L. Y. (2022). Caracterización de gestión de calidad y liderazgo carismático en mypes rubro ferretería de la provincia de Huaraz, Año 2022. Huaraz: ULADECH. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26311/MYPES\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_ALBINO\\_LEON\\_YANNETH\\_MILAGROS.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26311/MYPES_GESTION_DE_CALIDAD_ALBINO_LEON_YANNETH_MILAGROS.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Allen, G., Attoh, P., & Gong, T. (2017). Transformational leadership and affective organizational commitment: mediating roles of perceived social responsibility and organizational identification. *Social Responsibility Journal*, 13(3), 585-600.
- Alvarez, A. (2019). Evaluación de la calidad percibida del servicio en un encuentro deportivo. *Pensamiento & Gestión*, 47, 86-100.
- Arroyo, J. (2017). Innovación abierta como pilar del gobierno abierto. *Revistas Enfoques*, 15 (27), 13-41. *Revistas Enfoques*, 15(27), 13-41.
- Atencio, T. Y. (2022). El liderazgo transformacional y su relacion con la calidad de atencion de los colaboradores administrativos de la UGEL N°09 Huaura – Huacho. Huacho: Universidad Fautino Sanchez Carrión. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6380>
- Avila, H. (2019). Liderazgo transformacional y gestión municipal, Municipalidad Provincial de Huaraz. año 2018. *Gestión Pública*, 6. Obtenido de

<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/125/112>

- Avolio, B., & Bass, B. (2004). Multifactor leadership questionnaire: Manual leader form,.
- Bass, B. (1985). Bass, B. M. (1985). Leadership and Performance Beyond Expectations. Academy of Management.
- Bass, B. (1999). Two Decades of Research and Development in Transformational Leadership. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(1). doi:<https://bit.ly/3Ji38S1>
- Bitar, S. (2016). Las tendencias mundiales y el futuro de América Latina. CEPAL. CEPAL.
- Cardozo, N. (2016). Estado, administración y políticas públicas en América Latina: un esbozo sobre su desarrollo. *Civilizar*, 20(39). Obtenido de <https://doi.org/10.22518/jour.ccs/2020.2a01>
- Carrasco, D. S. (2019). Metodología de la investigación científica. Lima, Perú: Talleres gráficos San Marcos.
- Castillo, L. (2018). (Castillo, Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018. Lima: UCV.
- Castillo, L. (2018). Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018. Lima: UCV.
- Castillo, L. (2018). Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018. Lima: UCV.
- Chafloque, R., Espinoza, J., & Salazar, B. (2019). Modelo de gestión basado en liderazgo transformacional para mejorar la calidad de los procesos universitarios. *UCV – Hacer*, 8(4), 21-33. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5217/521763181002/html/>
- Chancafe, F., Espinoza, R., Ramos, O., & Asca, P. (2020). Gestión administrativa, liderazgo en el Programa Presupuestal 068 sector Salud, 2020. *Journal of Business and entrepreneurial*, 5(1), 92-112. *Journal of Business and entrepreneurial*, 5(1), 92-112. Obtenido de

- <http://journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/163/434>
- Coaquira, C. (2018). Modelo para la mejora del desempeño organizacional a través de las prácticas de la gestión de la calidad, gestión del conocimiento y liderazgo transformacional en una universidad privada. *Apuntes Universitarios*, 8(3), 54-76. doi:DOI:10.17162/au.v8i3.331
- Cohen, L., Manion, K., & Morrison, K. (2007). *Methods in education [Métodos de investigación en educación]* (Six Edititoned. Routledge ed.). Obtenido de <https://bit.ly/39rNUes2007>
- Cossio, E. M. (2022). Liderazgo Transformacional y Engagement Laboral en la Huaura: UCV. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19136/Cosio\\_EMA-SD.pdf?sequence=12&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19136/Cosio_EMA-SD.pdf?sequence=12&isAllowed=y)
- Cuenca, C., Osorio, M., Pastor, J., Peña, G., & Torres, L. (2020). Aspectos económicos y de salud en tiempos de cuarentena por COVID 19 en población peruana, año 2020. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(4), 630-640. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.25176/r>
- Dandalt, E., & Gasrman, M. (2020). The Leadership of Collective Bargaining Organizations and the Brown Decision. *Labor Law Journal*, 71 (2), 97-106., 71(2), 97-106.
- Fernandes, A., Sampaio, P., Sameiro, M., & Quang, H. (2017). Supply chain management and quality management integration: A conceptual model proposal. *The International Journal of Quality & Reliability Management*, 34(1), 53-67. doi:doi:10.1108/IJQRM-03-2015-0041
- Ferreira, R. (2021). Lidrazgo directivo en la gestión escolar en una institución gubernamental. *Ciencia latina*, 5(5). Obtenido de [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.841](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.841)
- Flores, C., & Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina*, 4(2). doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.150](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150)
- Gairin , J., & Mercader, C. (2021). Gairin, J. y Mercader, C. (2021). La gestión de los centros educativos en situación de confinamiento en Iberoamérica. *Red Age*.
- Galindo, G. (2017). *Estilos de liderazgo en docentes de educación primaria de la Institución Educativa Fe y Alegría 4, San Juan de Lurigancho, 2017.*

- Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima.
- Ganga, F., Villegas, F., & Pedraja, L. (2016). Liderazgo transformacional y su incidencia en la gestión docente. *Interciencia*, 41(9), 596-604.
- Ganguly, K. (2020). Establishing link between quality management and supply chain risk management: A fuzzy AHP approach. *TQM Journal*, 32(5), 1039-1057. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/TQM-05-2019-0125>
- Geraldo, L., & Mera, A. (2020). Importancia de los estilos de liderazgo: un abordaje de revisión teórica. *Apuntes Universitarios*, 10(14), 155-176. Obtenido de <https://doi.org/10.17162/au.v10i4.501>
- Goicochea, E. C. (2022). Reconocimiento del liderazgo transformacional en relación con el desempeño organizacional en una entidad pública de Lima, 2022. Lima: UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97562>
- Guerra, I., & Palomino, G. (2020). Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de gasto en la Unidad de Gestión Educativa Local, San Martín. *Ciencia Latina*, 4(2). Obtenido de [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.112](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.112)
- Guerrero Sayago, W. A., & Cherres Elizalde, J. (2018). Liderazgo transformacional y la motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Aguas Verdes, Región Tumbes, 2017. Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes.
- Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum Jr., J. W. (2017). *Administración: Un enfoque basado en competencias*. México: CENGAGE Learning.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: México: McGraw-Hill Educación.
- Hurtado, F. (2020). Methodological Foundations of Research: The Genesis of New Knowledge. *Scientific*, 5 (16), Scientific, 5(16). Obtenido de <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542->
- Islam, T., Tarip, J., & Usman, B. (2018). Transformational leadership and four-dimensional commitment: Mediating role of job characteristics and moderating role of participative and directive leadership. *The Journal of Management Development*, 37(10), 666-683. doi:[doi:10.1108/JMD-06-2017-](https://doi.org/10.1108/JMD-06-2017-)
- Ivancevich, J., Lorenzi, P., Skinner, S., & Crosby, P. (1996). *Gestión: Calidad y competitividad*. México: IRWIN.

- Kochen, G. (2020). Directive management and/or educational leadership in pandemic time. *Innovaciones Educativas*, 22(33), 9-15. Obtenido de <https://doi.org/10.22458/ie.v22i33.3349>
- Liderazgo como factor crítico de éxito para gestión de la calidad de las pymes. . (s.f.). *Ingeniería Industrial*(38), 97-111.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Expert. *Perspectivas*, 17(34), 181-209.
- Matsumoto, R. (2017). ). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Expert. *Perspectivas*, 17(34), 181-209.
- Megheirkouni, M., Amaugo, A., & Jallo, S. (2018). Transformational and transactional leadership and skills approach: Insights on stadium management. *International Journal of Public Leadership*, 245-259. Obtenido de doi:10.1108/IJPL-06-2018-0029
- Mesu, J., Sanders, K., & Van Riemsdijk, M. (2015). Transformational leadership and organisational commitment in manufacturing and service small to medium-sized enterprises: The moderating effects of directive and participative leadership. *Personnel Review*, 44(6), 970-990.
- Miranda, S. (2019). Preferred leadership styles by gender. *The Journal of Management Development*, 38(7), 604-615. doi:doi:10.1108/JMD-01-2019-0034
- Nader, M., & Castro, S. A. (2007). Influencia de los valores sobre los estilos de liderazgo: un análisis según el modelo de liderazgo transformacional - transaccional de Bass. *Univ. Psychol. Bogotá (Colombia)*, 6(3), 689-698. doi:ISSN 1657-9267
- Ortiz, M. (2018). Liderazgo transformacional y gestión administrativa en el instituto de educación superior pedagógico público de Puquio, Ayacucho. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Perú. Ayacucho: UCV.
- Palermo, T. (2018). Accounts of the future: A multiple-case study of scenarios in planning and management control processes. *Qualitative Research in Accounting and Management*, 15(1), 2-23. doi:doi:10.1108/QRAM-06-2016-0049
- Paredes, M., & Encinas, D. (2020). Paredes, M. y Encinas, D. (2020). Perú 2019:

- crisis política y salida institucional. *Revista de Ciencia Política*, 40(2).  
Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-090X2020005000116>
- Patiar, A., & Wang, Y. (2020). The effects of transformational leadership and organizational commitment on hotel departmental performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Dominio de las ciencias, 6(3), 1118-1142. Obtenido de DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- PCM. (2016). Modelo de gestión del grupo de directivos públicos del servicio civil peruano. Presidencia del Consejo de Ministros.
- Pincay, & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(13), 1118-1142. doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Pintado, P. E. (2014). Comportamiento organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano. Lima, Perú: Dennis Morzán.
- Pintang, L., & Siong, P. (2021). Pintang, L. & Siong, P. (2021). Analysis of the directive management model in the labor effectiveness of teachers in a fiscal institution. *Digital Publisher*, 6(1), 47-59.
- Piña, J. (2017). Ethics in Postgraduate . Research. *Educare Electronic Journal*, 21(2), 1-25. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.15359/ree.21-2.12>
- Portela, S. (2016). El liderazgo transformador en la gestión de la calidad, un estudio basado en el modelo EFQM. (Tesis doctoral), España.: Universidad de Alicante.
- Porter, J. (2015). The relationship between transformational leadership and organizational commitment in nonprofit long term care organizations: the direct care worker perspective. *Creighton Journal of Interdisciplinary Leadership*, 1(2), 68-85.
- Ramos, E., Mogollon, F., Santur, L., & Cherrer, I. (2020). The Servperf Model as a service quality assessment tool in a company. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423.
- Reyes, V., Trejo, M., & Topete, C. (2017). El liderazgo directivo y la gestión en el nivel medio superior del Instituto Politécnico Nacional de México. . *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15). Obtenido de doi: 10.23913
- Richter, G. (2018). Antecedents and Consequences of Leadership Styles: Findings

- From Empirical Research in Multinational Headquarters. *Armed Forces and Society*, 44 (1), 72-91. doi:10.1177/0095327X16682787, 72-91. doi:doi:10.1177/0095327X16682787
- Santamaria, R., & Mejías, A. (2020). ) Liderazgo como factor crítico de éxito para gestión de la calidad de las pymes. *Ingeniería Industrial*, 38, 97 – 111., 97-111.
- Sardon, D. (2017). Liderazgo transformacional y gestión escolar en instituciones educativas. *Rev. Investig. Altoandin,* 19(3), 295-304.
- Sethibe, T., & Steyn, R. (2017). The impact of leadership styles and the components of leadership styles on innovative behaviour. *International Journal of Innovation Management*, 21(2), 1-15.
- Shaafer, T., & Guenther, T. (2016). Exploring strategic planning outcomes: the influential role of top versus middle management participation. *Journal of Management Control*, 27(3), 205-249.
- Sims, C., Carter, A., & Moore, A. (2021). Do servant, transformational, transactional, and passive avoidant leadership styles influence mentoring competencies for faculty? A study of a gender equity leadership development program. *Human Resource Development Quarterly*, 32(1), 55-75. doi:doi:10.1002/hrdq.21408
- Valderrama, S. (2016). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: San marcos.
- VillacrésP, Rodriguez, M., & Burbano, M. (2020). El liderazgo educativo, como herramienta primordial en los resultados de aprendizaje. *Polo del Conocimiento,* 5(10), 158-475. doi:doi: 10.23857/pc.v5i10.1826
- Wittkoski. (2000). Manual para la Formulación y Evaluación de proyectos de Inversión. Lima - Perú: Cooperación Técnica del BID- ATN/ME-7138-PE.
- Xifang, M., & Wan, J. (2018). Transformational Leadership, Transactional Leadership, and Employee Creativity in Entrepreneurial Firms. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 54(3), 302-324. doi:doi:10.1177/0021886318764346
- Yahaya, R., & Ebrahim, F. (2016). Leadership styles and organizational commitment: literature review. *Journal of Management Development*, 35(2), 190-216. doi:doi: 10.1108/ JMD-01-2015-0004.

## VIII. ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Implicancias del liderazgo transformacional en la calidad del servicio en el Gobierno Regional de Tumbes, 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y Muestra	Tipo de investigación
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuáles son las implicancias del liderazgo transformacional en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes,2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>1. ¿Cuáles son las implicancias de la dimensión carismática en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes?</p> <p>2. ¿Cuáles son las implicancias de la dimensión inspiracional en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes?</p> <p>3. ¿Cuáles son las implicancias de la estimulación intelectual en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes?</p> <p>4. ¿Cuáles son las implicancias de la consideración individual en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar las implicancias del liderazgo transformacional en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes,2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Determinar las implicancias de la dimensión carismática en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes.</p> <p>2. Explicar las implicancias de la dimensión inspiracional en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes.</p> <p>3. Describir las implicancias de la estimulación intelectual en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes.</p> <p>4. Determinar las implicancias de la consideración individual en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>HA: Las implicancias del liderazgo transformacional son directas y positivas en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes,2022.</p> <p>H0: Las implicancias del liderazgo transformacional son directas, ni positivas en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes,2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>Hipótesis específica 1:</b> HA: Las implicancias de la dimensión carismática son directas y positivas en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes. H0: Las implicancias de la dimensión carismática no son directas, ni positivas en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes.</p> <p><b>Hipótesis específica 2:</b> 2. HA: Las implicancias de la dimensión inspiracional son directas y positivas en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes. H0: Las implicancias de la dimensión inspiracional no son directas, ni positivas en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes.</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b> 3. HA: Las implicancias de la estimulación intelectual son directas y positivas en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Liderazgo transformacional</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Calidad del servicio</p>	<p>Población:</p> <p>Constituida por 169 trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Tumbes.</p> <p>Muestra:</p> <p>Constituida por 61 trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Tumbes.</p>	<p>Aplicada</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p> <p>Cuantitativa</p> <p>Correlacional</p>

		<p>H<sub>0</sub>: Las implicancias de la estimulación intelectual no son directas, ni positivas en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes.</p> <p><b>Hipótesis específica 4:</b></p> <p>H<sub>A</sub>: Las implicancias de la consideración individual son directas y positivas en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes.</p> <p>H<sub>0</sub>: Las implicancias de la consideración individual no son directas, ni positivas en la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Tumbes.</p>			
--	--	---	--	--	--

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

Título: Implicancias del liderazgo transformacional en la calidad del servicio en el Gobierno Regional de Tumbes, 2022

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Instrumentos	Fuente/Preguntas
Variable 1:  Liderazgo transformacional	“SE refieren al conjunto de características que posee una persona, para ejercer una determinada influencia en las personas a su cargo, con el propósito de obtener objetivos comunes”. (Galindo, 2017)	Los datos para la variable liderazgo transformacional serán obtenidos mediante la aplicación de la técnica de la encuesta con un cuestionario compuesto por 12 preguntas en escala de Likert: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo, aplicados a los trabajadores administrativos nombrados del Gobierno Regional de Tumbes 2022.	Carismático  Inspiracional  Estimulación intelectual  Consideración individual	Necesidades Confianza Respeto  Motivación Retos Participación  Razón Innovación Creatividad  Instruye Inspira Personaliza	1, 2, 3  4, 5, 6,  7, 8, 9,  10, 11, 12,

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Instrumentos	Fuente/Preguntas	
Variable 2:  Calidad del servicio	Castillo (2018)  "la definió como las características de los procedimientos utilizados en la administración, que permiten ofrecer servicios que permiten satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios".	Los datos para la variable calidad de servicio se obtendrán vía la aplicación de la técnica de la encuesta plasmado en un cuestionario conteniendo 20 preguntas en escala de Likert: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo. Este instrumento de medición se aplicará a la muestra de 61 trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Tumbes	Instalaciones  Confiabilidad  Capacidad de respuesta  Seguridad  Empatía	Infraestructura adecuada. Equipos adecuados. Materiales adecuados.  Buena presentación de los colaboradores. Cumple con lo acordado Cumplir con los tiempos de entrega. Cumplir con las soluciones. Procedimientos estandarizados Personal capacitado  Atención oportuna Disponen de tiempo Prontitud a las solicitudes. Eficacia para la atención. Dispuestos a la ayuda  Comportamientos adecuados Seguridad de conocimientos. Promover la confianza y credibilidad. Capacidad de organización  Atención personalizada. Comprensión de las consultas. Comprensión de las necesidades	13, 14, 15, 16,  17, 18, 19, 20,  21, 22, 23, 24,  25, 26, 27, 28,  29, 30, 31,32.	

### Anexo 3: Cuestionario del Liderazgo transformacional

#### CELID) – (Galindo, 2017)

##### I. Presentación

Tenga Ud., un buen día, la siguiente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión sobre la: **“Implicancias del liderazgo transformacional en la calidad del servicio en el Gobierno Regional de Tumbes, 2022”**. La información proporcionada es completamente anónima y se empleará para propósitos académicos.

##### II. Instrucciones

Presentamos una serie de enunciados con respecto al estilo de liderazgo transformacional aplicado por su superior. Usando la escala de puntuación, marque con “X” la alternativa seleccionada. La escala de calificación es la siguiente:

1. Totalmente en desacuerdo,
2. En desacuerdo,
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo,
4. De acuerdo,
5. Totalmente de acuerdo

Dimensiones/ Ítems						
<b>Carismático</b>						
1	Los trabajadores nos sentimos orgullosos de trabajar con nuestro líder.	1	2	3	4	5
2	Dentro de la institución tenemos plena confianza en nuestro líder.	1	2	3	4	5
3	Nuestro líder es respetado por los trabajadores	1	2	3	4	5
<b>Inspiracional</b>						
4	El líder realiza acciones para potenciar nuestra motivación de éxito.	1	2	3	4	5
5	El líder plantea retos y metas a los trabajadores.	1	2	3	4	5
6	Los trabajadores se muestran entusiasmados y optimistas con su trabajo.	1	2	3	4	5
<b>Estimulación intelectual</b>						
7	Nuestro líder nos dice que nos basemos en el razonamiento y en la evidencia para resolver los problemas.	1	2	3	4	5

8	El líder promueve la innovación y creatividad en el desarrollo de las actividades.	1	2	3	4	5
9	El líder nos da nuevas formas de enfocar los problemas que antes nos resultaba desconcertantes.	1	2	3	4	5
<b>Consideración emocional</b>						
10	El líder está dispuesto a instruirnos o enseñarnos siempre que lo necesitemos.	1	2	3	4	5
11	En la institución el líder trata de que veamos los problemas como una oportunidad para aprender.	1	2	3	4	5
12	El líder atiende oportunamente a las necesidades que presentan cada trabajador.	1	2	3	4	5

## Anexo 4: Cuestionario de la Calidad del servicio

### I. Presentación

Tenga Ud., un buen día, la siguiente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión sobre la: **“Implicancias del liderazgo transformacional en la calidad del servicio en el Gobierno Regional de Tumbes, 2022”**. La información proporcionada es completamente anónima y se empleará para propósitos académicos.

### II. Instrucciones

Presentamos una serie de enunciados con respecto a calidad del servicio aplicado por su superior. Usando la escala de puntuación, marque con “X” la alternativa seleccionada. La escala de calificación es la siguiente:

1. Totalmente en desacuerdo,
2. En desacuerdo,
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo,
4. De acuerdo,
5. Totalmente de acuerdo

N°	Dimensiones/ Ítems					
<b>Instalaciones</b>						
13	La institución cuenta con equipos de apariencia Moderna	1	2	3	4	5
14	Los elementos materiales (folletos, afiches y similares) son visualmente atractivos y claros.	1	2	3	4	5
15	Existen materiales suficientes para la presentación de los servicios.	1	2	3	4	5
16	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un servicio de calidad.	1	2	3	4	5
<b>Confiabilidad</b>						
17	El servicio que brinda la institución es lo que el usuario espera.	1	2	3	4	5
18	Cuando el personal promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	1	2	3	4	5

19	Cuando un usuario tiene un problema el personal muestra interés en solucionarlo	1	2	3	4	5
20	Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5
<b>Capacidad de respuesta</b>						
21	El tiempo que esperan los usuarios para obtener un servicio es satisfactorio.	1	2	3	4	5
22	El personal siempre muestra disposición de tiempo para atender a los usuarios.	1	2	3	4	5
23	Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.	1	2	3	4	5
24	Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a los usuarios.	1	2	3	4	5
<b>Seguridad</b>						
25	El comportamiento del personal inspira confianza y seguridad a los usuarios.	1	2	3	4	5
26	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.	1	2	3	4	5
27	Los empleados demuestran igualdad para todos sus usuarios.	1	2	3	4	5
28	Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio.	1	2	3	4	5
<b>Empatía</b>						
29	El empleado se preocupa por los intereses de los usuarios.	1	2	3	4	5
30	La institución ofrece horarios y periodos de tiempos convenientes para todos los usuarios	1	2	3	4	5
31	Considera que el empleado entiende las necesidades del usuario.	1	2	3	4	5
32	Si los usuarios necesitan resolver alguna duda se le atiende en un tiempo adecuado.	1	2	3	4	5

**Anexo 5: Solicitud de autorización para ejecución de tesis**

Tumbes, 31 de agosto 2022.

**Carta N° 03 - 2022/KACH**

Señor: Dr. José Antonio Alemán Infante

Gobernador Regional de Tumbes

**Asunto: Solicito autorización para ejecución de tesis.**

Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que la suscrita, egresada de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, en su propósito de optar el grado académico de maestro en Gestión Pública, ha presentado un proyecto de tesis: "Implicancias del liderazgo transformacional en la calidad del servicio en el Gobierno Regional de Tumbes, 2022"; para su ejecución es necesario contar con información pertinente como la PEA de su personal (Número de trabajadores: funcionarios, directivos, profesionales, técnico y auxiliares); Asimismo se requiere aplicar encuestas de las variables en estudio: Liderazgo transformacional y calidad del servicio.

En tal sentido Señor Gobernador Regional, solicito la debida autorización, para obtener la información descrita y de esta manera alcanzar mi propósito académico.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,

---

**Br. Karin Amelia Cornejo Hidalgo**

**DNI N° .....**

**Tesista**

**Anexo 6: Análisis de fiabilidad de las variables**

**Variable Liderazgo transformacional**

**Resumen del procesamiento de los casos**

	N	%
Válidos	15	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,940	,944	12

**Estadísticos de los elementos**

	Media	Desviación típica	N
Los trabajadores nos sentimos orgullosos de trabajar con nuestro líder.	4,73	,458	15
Dentro de la institución tenemos plena confianza en nuestro líder.	4,33	,488	15

Nuestro líder es respetado por los trabajadores	3,93	,884	15
El líder realiza acciones para potenciar nuestra motivación de éxito.	4,73	,458	15
El líder plantea retos y metas a los trabajadores.	4,53	,834	15
Los trabajadores se muestran entusiasmados y optimistas con su trabajo.	4,53	,834	15
Nuestro líder nos dice que nos basemos en el razonamiento y en la evidencia para resolver los problemas.	4,73	,458	15
El líder promueve la innovación y creatividad en el desarrollo de las actividades.	4,47	1,060	15
El líder nos da nuevas formas de enfocar los problemas que antes nos resultaba desconcertantes.	4,47	1,060	15
El líder está dispuesto a instruirnos o enseñarnos siempre que lo necesitemos.	4,47	1,060	15

En la institución el líder trata de que veamos los problemas como una oportunidad para aprender.	4,60	,632	15
El líder atiende oportunamente a las necesidades que presentan cada trabajador.	4,60	,632	15

#### Estadísticos de resumen de los elementos

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	4,511	3,933	4,733	,800	1,203	,049	12
Varianzas de los elementos	,601	,210	1,124	,914	5,364	,140	12

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Los trabajadores nos sentimos orgullosos de trabajar con nuestro líder.	49,40	48,829	,482	,942
Dentro de la institución tenemos plena confianza en nuestro líder.	49,80	48,171	,548	,941
Nuestro líder es respetado por los trabajadores	50,20	48,029	,271	,953

El líder realiza acciones para potenciar nuestra motivación de éxito.	49,40	48,829	,482	,942
El líder plantea retos y metas a los trabajadores.	49,60	41,114	,965	,926
Los trabajadores se muestran entusiasmados y optimistas con su trabajo.	49,60	41,114	,965	,926
Nuestro líder nos dice que nos basemos en el razonamiento y en la evidencia para resolver los problemas.	49,40	48,829	,482	,942
El líder promueve la innovación y creatividad en el desarrollo de las actividades.	49,67	38,810	,923	,928
El líder nos da nuevas formas de enfocar los problemas que antes nos resultaba desconcertantes.	49,67	38,810	,923	,928
El líder está dispuesto a instruirnos o enseñarnos siempre que lo necesitemos.	49,67	38,810	,923	,928
En la institución el líder trata de que veamos los problemas como una oportunidad para aprender.	49,53	43,552	,979	,928
El líder atiende oportunamente a las necesidades que presentan cada trabajador.	49,53	43,552	,979	,928

## Variable Calidad del servicio

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos <sup>a</sup>	Válidos	15	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,855	,859	20

### Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
La institución cuenta con equipos de apariencia moderna	4,73	,458	15
Los elementos materiales (folletos, afiches y similares) son visualmente atractivos y claros.	3,13	1,846	15
Existen materiales suficientes para la presentación de los servicios.	3,07	1,792	15

Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un servicio de calidad.	4,73	,458	15
El servicio que brinda la institución es lo que el usuario espera.	4,47	1,060	15
Cuando el personal promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	4,47	1,060	15
Cuando un usuario tiene un problema el personal muestra interés en solucionarlo	4,47	1,060	15
Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas de los usuarios.	4,60	,632	15
El tiempo que esperan los usuarios para obtener un servicio es satisfactorio.	4,60	,632	15
El personal siempre muestra disposición de tiempo para atender a los usuarios.	4,73	,458	15
Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.	3,13	1,846	15
Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a los usuarios.	3,07	1,792	15
El comportamiento del personal inspira confianza y seguridad a los usuarios.	2,80	1,897	15
Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.	2,73	1,831	15
Los empleados demuestran igualdad para todos sus usuarios.	2,73	1,831	15
Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio.	2,80	1,897	15
El empleado se preocupa por los intereses de los usuarios.	2,80	1,897	15
La institución ofrece horarios y periodos de tiempos convenientes para todos los usuarios	1,47	,516	15
Considera que el empleado entiende las necesidades usuario.	1,47	,516	15

Si los usuarios necesitan resolver alguna duda se le atiende en un tiempo adecuado.	2,73	1,831	15
---	------	-------	----

### Estadísticos de resumen de los elementos

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	3,437	1,467	4,733	3,267	3,227	1,150	20
Varianzas de los elementos	1,971	,210	3,600	3,390	17,182	2,268	20

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
La institución cuenta con equipos de apariencia moderna	64,00	59,857	-,081	,364
Los elementos materiales (folletos, afiches y similares) son visualmente atractivos y claros.	65,60	62,686	-,226	,449
Existen materiales suficientes para la presentación de los servicios.	65,67	60,952	-,167	,428

Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un servicio de calidad.	64,00	59,857	-,081	,364
El servicio que brinda la institución es lo que el usuario espera.	64,27	54,638	,238	,316
Cuando el personal promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	64,27	54,638	,238	,316
Cuando un usuario tiene un problema el personal muestra interés en solucionarlo	64,27	54,638	,238	,316
Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas de los usuarios.	64,13	56,981	,221	,333
El tiempo que esperan los usuarios para obtener un servicio es satisfactorio.	64,13	56,981	,221	,333
El personal siempre muestra disposición de tiempo para atender a los usuarios.	64,00	59,857	-,081	,364
Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.	65,60	62,686	-,226	,449
Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a los usuarios.	65,67	60,952	-,167	,428

El comportamiento del personal inspira confianza y seguridad a los usuarios.	65,93	48,495	,280	,276
Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.	66,00	49,714	,249	,290
Los empleados demuestran igualdad para todos sus usuarios.	66,00	49,714	,249	,290
Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio.	65,93	48,495	,280	,276
El empleado se preocupa por los intereses de los usuarios.	65,93	48,495	,280	,276
La institución ofrece horarios y periodos de tiempos convenientes para todos los usuarios	67,27	55,495	,485	,311
Considera que el empleado entiende las necesidades usuario.	67,27	55,495	,485	,311
Si los usuarios necesitan resolver alguna duda se le atiende en un tiempo adecuado.	66,00	49,714	,249	,290

### Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
68,73	59,495	7,713	20