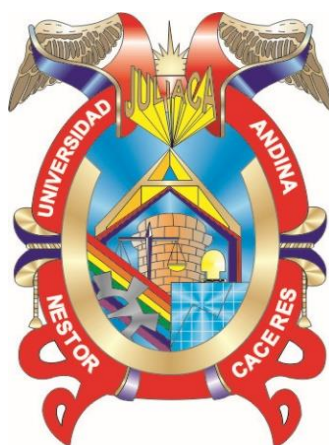




UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LA ATENCIÓN
DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS
AL PÚBLICO EN LA UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ, 2023

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. WALTER ERNESTO SUCAPUCA MUÑOZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

JULIACA – PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LA ATENCIÓN
DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS
AL PÚBLICO EN LA UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ, 2023**

**TESIS PRESENTADA POR:
Bach. WALTER ERNESTO SUCAPUCA MUÑOZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:  _____

Dra. BERTHA BEJAR PARRA

PRIMER MIEMBRO

:  _____

Dr. JESUS MAMANI MAMANI

SEGUNDO MIEMBRO

:  _____

Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

ASESOR DE TESIS

:  _____

Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ECONOMÍA SECTORIAL- P16



RESOLUCIÓN N° 318-2024-D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 15 de mayo del 2024

VISTOS: El Expediente N° CU – 005985 presentado por el (la) Bachiller: **SUCAPUCA MUÑOZ WALTER ERNESTO**, quien *solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación*, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LA ATENCIÓN DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS AL PÚBLICO EN LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ, 2023**, conducente para optar el Título profesional de **LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Economía y Negocios Internacionales

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ATÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **SUCAPUCA MUÑOZ WALTER ERNESTO** jurado de la Tesis titulada: **LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LA ATENCIÓN DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS AL PÚBLICO EN LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ, 2023**, para optar el Título profesional de **LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES** en virtud de los considerandos expuestos.

ATÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- Presidente : Dra. BERTHA BEJAR PARRA
- 1er Miembro : Dr. JESUS MAMANI MAMANI
- 2do Miembro : Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA
- Asesor : Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ATÍCULO TERCERO.- PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- Lugar : Salón de Grados de la FCCF
- Fecha : MIÉRCOLES, 22 de mayo del 2024
- Hora : 11:00 a.m.

ATÍCULO CUARTO.- DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados (3)
- Interesados (1)
- Archivo (1)

20-05-24



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dra. BERTHA BEJAR PARRA
Decana (a) de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras



"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N° 680-2023- D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 03 de octubre del 2023

VISTOS:

El Oficio No 119-2023-DUI-FCCF-UANCV de fecha 02 de octubre del 2023, emitido por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el expediente N° 08572 presentado por el (la) Bachiller: **SUCAPUCA MUÑOZ WALTER ERNESTO**, quien solicita la aprobación de la propuesta de Investigación Titulado: **LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LA ATENCIÓN DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS AL PÚBLICO EN LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ, 2023**; para optar el Título Profesional de **Licenciado en Economía y Negocios Internacionales**, y

CONSIDERANDO:

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento General de Investigación de la UANCV; el **COMITÉ DE INVESTIGACIÓN** de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras integrado por:

PRESIDENTE : Dr. MARTIN LEON CALA
MIEMBROS : Dr. JESUS MAMANI MAMANI
Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

Ha emitido el dictamen favorable para que dicha propuesta de Investigación pueda ser aprobado por Resolución.

Que, es requisito indispensable contar con un Docente Ordinario de la Facultad quien oficiara de Asesor de Tesis.

Estando el informe favorable del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, en concordancia con el Reglamento General de Investigación y con el Reglamento de Grados y Títulos, y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización N° 1287-92-ANR. D.L. N° 739 y el Estatuto Modificado 2020 de la UANCV, al Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

PRIMERO:

APROBAR LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulada: **LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LA ATENCIÓN DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS AL PÚBLICO EN LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ, 2023**; presentado por el (la) Bachiller: **SUCAPUCA MUÑOZ WALTER ERNESTO**, para optar el Título Profesional de **Licenciado en Economía y Negocios Internacionales**; y de conformidad con el Reglamento General de Grados y Títulos y del Reglamento General de Investigación, **se dispone su EJECUCIÓN.**

SEGUNDO:

RATIFICAR como Asesor(a) de Tesis al(la): Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

TERCERO:

La Facultad de Ciencias Contables y Financieras, el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, la Dirección de la Escuela Profesional y el Secretario Académico de la Facultad, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesado(01)
- Asesor (01)
- FCCF (01)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dra. BERTHA BEJAR PARRA
Decana (a) de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras



RESOLUCIÓN N° 1059- 2023-D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 18 de diciembre del 2023

Visto: el Oficio N° 174-2023 emitido por la dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad Ciencias Contables y Financieras sobre el **Expediente N° 012228** presentado por el (la) Bachiller: **SUCAPUCA MUÑOZ WALTER ERNESTO**, quien solicita revisión del Informe Final de la Investigación "ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Economía y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **SUCAPUCA MUÑOZ WALTER ERNESTO**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación de Título: **LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LA ATENCIÓN DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS AL PÚBLICO EN LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ, 2023** conducente para optar el **Título Profesional de Licenciado en Economía y Negocios Internacionales**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corrobora la propuesta del ASESOR Dra. YUDY HUACANI SUCASACA, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas.

SE RESUELVE:

ATÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema titulado: **LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LA ATENCIÓN DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS AL PÚBLICO EN LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ, 2023**, presentado por el (la) Bachiller: **SUCAPUCA MUÑOZ WALTER ERNESTO**, para optar el Título profesional de **Licenciado en Economía y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ATÍCULO SEGUNDO: RATIFICAR como ASESOR(a) al(la): **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**

ATÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados (3)
- Interesados (1)
- Archivo (1)



COMUNICACIÓN OFICIAL
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dra. BERTHA BEJAR PARRA
Decana (a) de la Facultad de Ca.
Contables y Financieras



LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LA ATENCIÓN DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS AL PÚBLICO EN LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	4%
2	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	rev-inv-ope.pantheonsorbonne.fr Fuente de Internet	1%
6	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repository.unipiloto.edu.co Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%



Metadatos Complementarios

Título de la tesis	
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LA ATENCIÓN DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS AL PÚBLICO EN LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ, 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	WALTER ERNESTO SUCAPUCA MUÑOZ
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40752268
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0009-7873-4542
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40673820
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-3275-5586
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BERTHA BEJAR PARRA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02387777
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043
Miembro del jurado 2	



Nombres y apellidos	CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01213364
Datos de investigación	
Línea de investigación	Economía Sectorial -P16
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Coordenadas Latitud: 70° 7' 11" O Longitud: 15° 32' 1" S https://maps.app.goo.gl/WxWWfjQiXBe4Qh_qk9
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Octubre - 2023 -Mayo -2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Economía, Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00 Economía https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01

UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dra. Yady Huacani Sacasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo WALTER ERNESTO SUOPUCA MUÑOZ, identificado con DNI Nro. 40752268 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

ESCUELA PROFESIONAL

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LA ATENCIÓN DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL PÚBLICO EN LA UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ, 2023

Asesorado por: YUDY HUACANI SUQSACA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 30 de Mayo del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Dedico este trabajo, principalmente a Dios, por haberme dado la vida, y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi esposa, por ser el pilar más importante, y por demostrarme siempre su apoyo incondicional, sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mis hijos: Mirian y Kevin, ustedes fueron mi mayor inspiración para convertirme en profesional, los amo profundamente.

A mis profesores Yudy y Carlos Adolfo Luján Urviola por su dedicación enseñanza, que me permitieron adquirir conocimientos valiosos y perspectivas nuevas.



AGRADECIMIENTOS

Agradezco, a Dios por protegerme durante todo mi camino, y darme fuerzas para superar obstáculos, y dificultades a lo largo de toda mi vida.

Agradezco, también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi esposa, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, y celebrando mis triunfos.

A Mirian y Kevin quienes, con su ayuda, cariño y comprensión, han sido parte fundamental de mi vida.

A Dra. Yudy Huacani Sucasaca, por toda la colaboración brindada, durante la elaboración de la tesis.

Walter Ernesto Sucapuca Muñoz



ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS.....	ix
ÍNDICE	x
NDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN	xviii
CAPÍTULO I.....	1
ASPECTOS GENERALES	1
1.1 Descripción del problema	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general.....	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Justificación	2
1.3.1 Justificación teórica.....	2



	xi
1.3.2 Justificación práctica	3
1.3.3 Justificación metodológica	3
1.4 Objetivos de la investigación	3
1.4.1 Objetivo general	3
1.4.2 Objetivos específicos	4
1.5 Hipótesis.....	4
1.5.1 Hipótesis general	4
1.5.2 Hipótesis específicas	4
1.6 Variables.....	5
CAPÍTULO II.....	7
FUNDAMENTOS TEÓRICOS.....	7
2.1 Bases teóricas	7
2.2 Definición de términos	11
CAPÍTULO III.....	12
METODOLOGÍA	12
3.1 Métodos de investigación	12
3.2 Diseño de la investigación	12
3.3 Población y muestra	13
3.4 Procesamiento y análisis de datos	14
3.5 Niveles de correlación	14



	xii
3.6 Prueba de hipótesis.....	16
CAPÍTULO IV.....	18
ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	18
4.1 Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	18
4.2 Prueba de hipótesis.....	29
4.2.1 Prueba de hipótesis específica 1	29
4.2.2 Prueba de hipótesis específica 2	31
4.2.3 Prueba de hipótesis específica 3	34
4.3 Discusión de resultados	36
CONCLUSIONES	38
RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
Anexo	43



NDICE DE TABLAS

Tabla 1. La operacionalización de variable 6

Tabla 2. Cálculo de alfa de Cronbach- Fiabilidad..... 15

Tabla 3. Niveles de correlación Rho de Spearman y Tau b de Kendall. 15

Tabla 4. Correlación: Tau b de Kendall - Rho de Spearman entre la influencia idealizada y la atención de los colaboradores 31

Tabla 5. Correlación: Tau b de Kendall - Rho de Spearman entre la motivación inspiradora y la atención de los colaboradores..... 33

Tabla 6. Correlación: Tau b de Kendall - Rho de Spearman entre la estimulación intelectual y la atención de los colaboradores 35



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Transmite orgullo al momento de atender	19
Figura 2. Gana respeto durante la atención	20
Figura 3. Gana confianza durante la atención.....	21
Figura 4. Tiene carisma.....	21
Figura 5. Cree en los compañeros de trabajo	22
Figura 6. Comunica expectativas grandes	23
Figura 7. Expresa propósitos importantes en forma sencilla.....	24
Figura 8. Esta motivado por valores personales	24
Figura 9. Promueve inteligencia	25
Figura 10. Aporta solución cuidadosa de los problemas	26
Figura 11. Concede atención personal.....	27
Figura 12. Trata a cada persona en forma individual	27
Figura 13. Dirige durante la atención	28
Figura 14. Asesora a las personas.....	29



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	44
Anexo 2. Diseño de la encuesta.....	45
Anexo 3. Población de estudio por área administrativa de la UANCV	47
Anexo 4. Estimación de Alpha de Cronbach	48
Anexo 5. Estadísticos descriptivos	49
Anexo 6. Resultado de frecuencias.....	50
Anexo 7. Áreas administrativas y facultades de la UANCV.....	64
Anexo 8. Validación.....	65



RESUMEN

La finalidad de la tesis es evaluar si el liderazgo transformacional es determinante en la atención de los colaboradores administrativos al público en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, 2023. La metodología se construye con diseño no experimental, método deductivo, método estadístico, cuantitativo, correlacional, transversal, la encuesta aborda a 104 colaboradores administrativos, la hipótesis se contrasta con Rho de Spearman y Tau b de Kendall. Las dimensiones que lidera el liderazgo transformacional son la influencia idealizada (transmite orgullo al momento de atender, gana respeto y confianza durante la atención, tiene carisma y cree en los compañeros de trabajo), la motivación inspiradora (comunica expectativas grandes, expresa propósitos importantes en forma sencilla y está motivado por valores personales) y la estimulación intelectual (promueve inteligencia y aporta solución cuidadosa de los problemas). Los resultados analizan la media en histogramas según la escala Likert en cada una de las variables. La correlación: de Tau b de Kendall y, Rho de Spearman explican la relación positiva entre el liderazgo transformacional y la atención de los colaboradores administrativos, cuyo grado de correlación es alto al 1% de significancia. Se concluye que, a mayor liderazgo transformacional mejor atención al público.

Palabras clave: Liderazgo transformacional, influencia idealizada, motivación, estimulación, colaboradores.



ABSTRACT

The purpose of the thesis is to evaluate whether transformational leadership is decisive in the attention of administrative collaborators to the public at the Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, 2023. The methodology is built with a non-experimental design, deductive method, statistical, quantitative, correlational method, transversal, the survey addresses 104 administrative collaborators, the hypothesis is contrasted with Spearman's Rho and Kendall's Tau b. The dimensions of transformational leadership are idealized influence (transmits pride when serving, gains respect and trust during service, has charisma and believes in coworkers), inspiring motivation (communicates high expectations, expresses important purposes in a simple way). and is motivated by personal values) and intellectual stimulation (promotes intelligence and provides careful problem solving). The results analyze the mean in histograms according to the Likert scale in each of the variables. The correlation: edeTau b by Kendall and Rho by Spearman explain the positive relationship between transformational leadership and the attention of administrative collaborators, whose degree of correlation is high at 1% significance level. It is concluded that the greater the transformational leadership, the better the attention to the public.

Keywords: Transformational leadership, idealized influence, motivation, stimulation, collaborators.



INTRODUCCIÓN

La investigación se desarrolló en la ciudad de Juliaca a 3,824 m.s.n.m., lleva por título: Liderazgo transformacional en la atención de los colaboradores administrativos al público en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, 2023. El objetivo es evaluar si el liderazgo transformacional es determinante en la atención de los colaboradores administrativos al público.

El liderazgo transformacional es una de las teorías con mayor desarrollo en los últimos años, su papel es importante para la conducción y logro de objetivos de la organización, estos conocimientos son útiles para la toma de decisiones (Chiavenato, 2009). El liderazgo transformacional favorece a una adecuada atención al público que demanda satisfacción necesidades, fomenta fidelidad, incrementa las ventas, aporta en la competitividad de la organización (Robbins y Coulter, 2005).

El liderazgo transformacional posee características en los líderes como es el carisma, inspiración, estimulación intelectual y consideración personal (Chiavenato, 2009). Estos elementos antes mencionados son vitales para el crecimiento de la organización ya que depende de él la lealtad de los clientes y los colaboradores dentro de la organización.

La tesis se divide en cuatro capítulos descritas en el siguiente orden: aspectos generales, marco teórico, metodología, resultados y discusión, finaliza conclusión y recomendación.





CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 Descripción del problema

Existe dificultades en la conducción de la administración en las organizaciones por ausencia de liderazgo, limita el crecimiento de la empresa y el logro de metas (Chiavenato, 2009). Los problemas que causa la ausencia del liderazgo en colaboradores administrativos se deben a falta de comunicación, confianza, clima laboral, falta de retención del talento, desmotivación, estimulación intelectual (Robbins y Coulter, 2005). La apatía, desaire, frialdad, superioridad y evasivas son pecados en la inadecuada atención al cliente (Murillo, 2018). Por ello, los trabajadores deben manejar diferentes situaciones para satisfacer las necesidades del cliente.

En empresas locales también se carece de liderazgo en los colaboradores administrativos, afectando en la rentabilidad y toma de decisiones para el logro de metas. En la UANCV existen limitaciones en cuanto a la atención al público, el carisma, la motivación y la pronta solución a los problemas están relacionadas con el liderazgo transformacional. Los colaboradores del área administrativa desarrollan denodados esfuerzos para la adecuada atención al público puesto que la sede principal de la universidad concentra gran número de documentos diariamente.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Es el liderazgo transformacional determinante en la atención de los colaboradores administrativos al público en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿La influencia idealizada determina la atención de los colaboradores administrativos al público?
- b) ¿La motivación inspiradora determina la atención de los colaboradores administrativos al público?
- c) ¿La estimulación intelectual determina en la atención de los colaboradores administrativos al público?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

El liderazgo transformacional favorece a la organización, mejora la autoestima y eleva el desempeño del trabajador (Mendoza et al., 2020; Robbins y Coulter, 2005; Robbins y Judge, 2009). Se caracteriza por el compromiso organizacional en el largo plazo con visión empresarial (Delgado et al., 2022). La teoría del liderazgo transformacional es cada vez más relevante por su papel en el emprendimiento y ayuda a potenciar la creatividad (Álava y Quinde, 2023). La aplicación de esta teoría en colaboradores administrativos

es de suma importancia para la toma de decisiones para el fortalecimiento del desempeño en la universidad.

1.3.2 Justificación práctica

El campo de aplicación de la teoría del liderazgo transformacional tiene implicancias positivas en la conducta de los trabajadores, aporta en la mejora de los objetivos institucionales, motiva, fomenta el cambio en el comportamiento y actitud de las personas y eleva el rendimiento laboral. Los resultados y recomendaciones de la investigación son útiles para decidir estrategias en los responsables de la conducción de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y la comunidad académica.

1.3.3 Justificación metodológica

Se cuenta con los medios necesarios para el recojo de información, procesamiento y análisis estadístico de las variables liderazgo transformacional y atención al público.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Evaluar si el liderazgo transformacional es determinante en la atención de los colaboradores administrativos al público en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, 2023.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Analizar si la influencia idealizada determina la atención de los colaboradores administrativos al público.
- b) Explicar si la motivación inspiradora determina la atención de los colaboradores administrativos al público.
- c) Reconocer si la estimulación intelectual determina en la atención de los colaboradores administrativos al público.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

El liderazgo transformacional si es determinante en la atención de los colaboradores administrativos al público en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, 2023.

1.5.2 Hipótesis específicas

- a) La influencia idealizada si determina la atención de los colaboradores administrativos al público.
- b) La motivación inspiradora si determina la atención de los colaboradores administrativos al público.
- c) La estimulación intelectual si determina en la atención de los colaboradores administrativos al público.



1.6 Variables

1.6.1 Variable 1

Liderazgo transformacional (Robbins y Coulter, 2005; Robbins y Judge, 2009)

Dimensiones:

- ✓ Influencia idealizada
- ✓ Motivación inspiradora
- ✓ Estimulación intelectual

1.6.2 Variable 2

- ✓ Atención al público (Robbins y Coulter, 2005; Robbins y Judge, 2009)

1.6.3 Operacionalización de variables

Tabla 1. La operacionalización de variable

Variable	Concepto	Dimensión	Indicador	Escala/Likert
V. 1 Liderazgo transformacional	Chiavenato (2009) es la influencia que se ejercer por medio de la comunicación con el propósito de conseguir una meta. Es la influencia del comportamiento de las personas hacia determinado fin (p. 500).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Influencia idealizada (Carisma) ✓ Motivación inspiradora (Inspiración) ✓ Estimulación intelectual 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trasmite orgullo al momento de atender ✓ Gana respeto durante la atención ✓ Gana confianza durante la atención ✓ Tiene carisma ✓ Cree en los compañeros de trabajo ✓ Comunica expectativas grandes ✓ Expresa propósitos importantes ✓ Está motivado por valores personales ✓ Promueve inteligencia ✓ Aporta solución de los problemas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuesta ✓ Nunca ✓ Casi nunca ✓ A veces ✓ Casi siempre ✓ Siempre
V. 2 Atención al público	Es la respuesta a la demanda del cliente, es considerado como el factor más relevante en la conducción de una empresa (Robbins y Coulter, 2005; Robbins y Judge, 2009).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención individual 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Concede atención personal ✓ Trata a cada persona en forma individual ✓ Dirige durante la atención ✓ Asesora a las personas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nunca ✓ Casi nunca ✓ A veces ✓ Casi siempre ✓ Siempre

Nota: Sistematización propia del autor.



CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1 Bases teóricas

2.1.1 Liderazgo

Comprende indicadores de delegación de autoridad, atención al subordinado, orientación al subordinado, existencia ejemplar e inspiración (Syaiful et al., 2023). Es el proceso donde el líder influye en el grupo para el logro de objetivos. Son cualidades de los gerentes para dirigir grupos de trabajo u organizaciones.

El líder es una persona que dirige los esfuerzos, es creativo y utiliza recursos eficientemente para el crecimiento de la empresa (Keegan y Green, 2009).

2.1.2 Liderazgo-transformacional

Según Chiavenato (2009), el liderazgo transformacional esta referida a características y cualidades que tienen el líder, contagia a sus colaboradores valores, identifica el cambio, tiene valentía, confía en su personal, posee valores personales y de grupo, siempre está motivado por mayor capacitación y aprendizaje, enfrenta problemas y es capaz de resolverlos y tiene mente visionaria y futurista.

Este enfoque de liderazgo hace que el líder tenga influencia en los seguidores, su propósito es trascender en el logro de objetivos, sus efectos son favorables y tienen frutos positivos para el crecimiento



de la organización. El líder inculca valores en los seguidores, cuyas características son (Chiavenato, 2009):

1. Son considerados promotores en el cambio constante.
2. Su valentía es una cualidad propia para asumir problemas.
3. Tienen confianza en el personal.
4. Como profesional tienen valores propios que los destacan.
5. Siempre están en constante aprendizaje.
6. Tiene habilidad para manejar situaciones de complejidad e incertidumbre.
7. Son altamente visionarios.

2.1.3 Habilidades del líder

Según Chiavenato (2009), el líder tiene las siguientes habilidades:

1. El impulso para motivar objetivos.
2. La motivación para liderar, capacidad de socializar.
3. El líder es íntegro en su forma de actuar, cumple con su palabra.
4. Es modelo para otras personas que laboran en la organización, motivan esmero y tienen la capacidad de contagiar el espíritu emprendedor.
5. Sobre la capacidad intelectual tienen habilidades para tomar decisiones.
6. El conocimiento del negocio, creación de ideas para el éxito.
7. Analizan con facilidad situaciones críticas, evalúan y analizan con inteligencia emocional.



2.1.4 Características del líder transformacional

Son cuatro las características del liderazgo transformacional:

1. Influencia idealizada

Facilita la visión, así como la misión, tiene la capacidad de transmitir orgullo, tiene facilidad para ganar respeto y aporta confianza en sus colaboradores (p. 363). El líder ejerce sobre los seguidores, es respetado y admirado (Mendoza et al., 2020). Chiavenato (2009) lo identifica como el carisma que infunde orgullo, posee sentido de misión (p. 363).

2. Motivación inspiradora

El líder tiene la capacidad de socializar expectativas de gran magnitud, tiene la capacidad de trabajar en equipo para unir esfuerzos, consigue que los colaboradores trabajen con un mismo propósito de manera unificada y sencilla. El líder inspira y motiva a sus seguidores (Mendoza et al., 2020). Según Chiavenato (2009) lo denomina inspiración, concentra elevadas expectativas (p. 363).

3. Estimulación intelectual

El líder tiene la capacidad de promover ideas inteligentes, con racionalidad y facilita soluciones estratégicas ante los problemas. Tiene el propósito de alentar a los seguidores, resuelve problemas mediante la innovación y creatividad (Mendoza et al., 2020). Para Chiavenato (2009) la estimulación intelectual promueve la respuesta ante los problemas.



4. Consideración individualizada

El líder tiene la capacidad de ejercer una administración con atención personalizada, tiene reuniones con cada trabajador, también convoca reuniones de tipo grupal para dirigir, asesorar y absolver dudas o consultas (Chiavenato, 2009, p. 363).

2.1.5 Atención al público

Murillo (2018), define la atención al cliente como la calidad bajo tres ejes: efectividad, eficacia para la competitividad y eficiencia. Surge preguntas a responder: ¿Quién es nuestro cliente?, ¿Qué necesita?, ¿Cuáles son sus gustos?, ¿Cuándo y cómo?, ¿Por qué es mi cliente?, todo ello para la satisfacción del cliente (p. 14). Es un elemento clave para el éxito o fracaso, la existencia de la empresa depende de él (p. 9). La atención al público se refiere a la atención personal, el trato hacia cada persona de manera individual, la forma de dirigir durante la atención y asesoría brindada a las personas.

2.1.6 Principios de atención al público

Se identifica los siguientes principios de atención (Murillo, 2018, p. 18):

1. Recordar todo el tiempo que el público valora el servicio.
2. El público determina la excelencia.
3. La empresa es quien adquiere el compromiso con la cultura de servicio.
4. Gestionar las expectativas del público.



5. Conocimiento pleno de la organización.
6. Al público se debe comprender y guardar respeto.
7. El servicio debe estar ligado siempre a cambios en innovación.
8. La empresa debe contar con reglamento.
9. Se debe establecer los incentivos.
10. Se recomienda uso de la tecnología para el buen servicio al público.

2.2 Definición de términos

a. Liderazgo

Es la interrelación del líder con los seguidores (Delgado et al., 2022). Por medio de él se mejora la eficacia.

b. Liderazgo transformacional

Es aquel enfoque donde el líder influye en sus colaboradores, buscando motivar y contagiar cambios permanentes que favorecen a la organización en su desarrollo, por ello son considerados el motor para el logro de objetivos. Sus elementos son: influencia idealizada-motivación inspiradora-estimulación intelectual y consideración individualizada (Delgado et al., 2022).

c. Atención al público

Es la respuesta a las demandas que requieren los clientes, se toma como elemento vital en la conducción de una empresa (Robbins y Coulter, 2005; Robbins y Judge, 2009).



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Métodos de investigación

3.1.1 Método deductivo

Pertenece al conocimiento desde la lógica (Hernández y Mendoza, 2018). Con este método se ha desarrollado la construcción de la teoría de liderazgo transformacional y la atención al público desde hechos generales a la realidad específica.

3.1.2 Método estadístico

Es el proceso de recopilación, organización, tabulación e interpretación de datos (Hernández y Mendoza, 2018). Los datos recolectados fueron de trabajo de campo mediante encuesta, la inferencia, interpretación y análisis de resultados fue en el Programa Estadístico SPSS.

3.2 Diseño de la investigación

3.2.1 Enfoque cuantitativo

Basada en la fundamentación objetiva, clara, lógica, tangible, deductiva comprueba la hipótesis desde la evidencia empírica (Hernández et al., 2014; Hernández y Mendoza, 2018). Los hechos de la revisión del liderazgo transformacional y la atención al público desarrollan este proceso cuantitativo.



3.2.2 No experimental

No se altera a la variable (Hernández y Mendoza, 2018). El diseño no experimental no registra cambio en la realidad solo analiza los datos recogidos mediante la técnica e instrumento.

3.2.3 Alcance correlacional

Va más allá del análisis descriptivo, relaciona a variables (Hernández y Mendoza, 2018). Es la relación entre una o más variables. La tesis explica la relación del liderazgo transformacional en la atención al cliente.

3.2.4 Corte transversal

Las respuestas se recogen en un tiempo determinado (Hernández y Mendoza, 2018). La técnica utilizada recoge información del liderazgo transformacional y atención al cliente en una sola rueda de preguntas en el tiempo.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

La población registra un total de 147 colaboradores que laboran en el área administrativa en la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" (UANCV, 2023) de la ciudad de Juliaca en la Provincia de San Román en el Departamento de Puno (ver anexo desagregado de personal administrativo y de áreas administrativas).

3.3.2 Muestra

El muestreo es de tipo aleatorio simple, probabilístico, finito. El cálculo resultante es de 104 colaboradores administrativos. Tal cálculo se presenta según lo establece Hernández et al. (2014).

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

n = Tamaño muestral

N = Universo

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de evento exitoso

q = Probabilidad de evento sin éxito

$$n = \frac{147 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (147 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 104$$

3.4 Procesamiento y análisis de datos

La base de datos se procesa en el Programa Estadístico SPSS V.26 para las tablas de frecuencia, gráficos, valores Rho de Spearman y Tau b de Kendall.

3.5 Confiabilidad Alpha de Cronbach

La tabla 2 muestra un alto valor en la confiabilidad de 0.87, explica que el instrumento es confiable para su aplicación (Hernández et al., 2014). (tabla 2).

Tabla 2. Cálculo de alfa de Cronbach- Fiabilidad

Alfa de Cronbach	de Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
	0.87	14

Nota: El coeficiente alfa > 0.87 es altamente confiable.

3.6 Niveles de correlación

La tabla 3 visualiza los niveles de correlación para Rho de Spearman y Tau b de Kendall son (Gujarati y Porter, 2010; Hernández et al., 2014):

Tabla 3. Niveles de correlación Rho de Spearman y Tau b de Kendall.

Valores	Descripción
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Nota: Hernández et al. (2014).



3.7 Prueba de hipótesis

3.7.1 Prueba de hipótesis general

3.7.1.1 Hipótesis nula

El liderazgo transformacional no es determinante en la atención de los colaboradores administrativos al público.

3.7.1.2 Hipótesis alterna

El liderazgo transformacional si es determinante en la atención de los colaboradores administrativos al público.

3.7.2 Prueba de hipótesis específica 1

3.7.2.1 Hipótesis nula

La influencia idealizada no determina la atención de los colaboradores administrativos al público.

3.7.2.2 Hipótesis alterna

La influencia idealizada si determina la atención de los colaboradores administrativos al público.

3.7.3 Prueba de hipótesis específica 2

3.7.3.1 Hipótesis nula

La motivación inspiradora no determina la atención de los colaboradores administrativos al público.

3.7.3.2 Hipótesis alterna

La motivación inspiradora si determina la atención de los colaboradores administrativos al público.



3.7.4 Prueba de hipótesis específica 3

3.7.4.1 *Hipótesis nula*

La estimulación intelectual no determina en la atención de los colaboradores administrativos al público.

3.7.4.2 *Hipótesis alterna*

La estimulación intelectual si determina en la atención de los colaboradores administrativos al público.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.1.1 Variable 1: Liderazgo transformacional

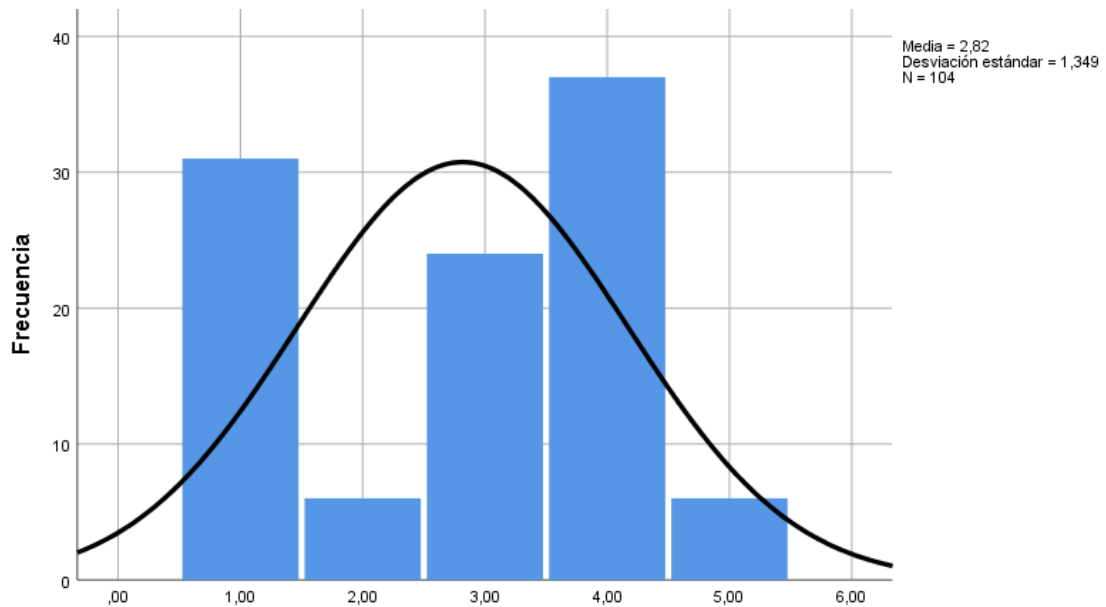
4.1.1.1 Dimensión 1: Influencia idealizada

El 29% de los administrativos responde que nunca transmite orgullo al momento de atender en la labor que se desempeña; siempre solo el 5% (figura 1).

El histograma muestra la tabla de frecuencias agrupada en intervalos y expresa el comportamiento en la curva en una campana en un total de 104 observaciones de la muestra.

La media resultante de la escala de Likert es 2.82 que indica que casi nunca en promedio transmiten orgullo al momento de atender. La desviación estándar es de 1.349 es baja entre escalas.

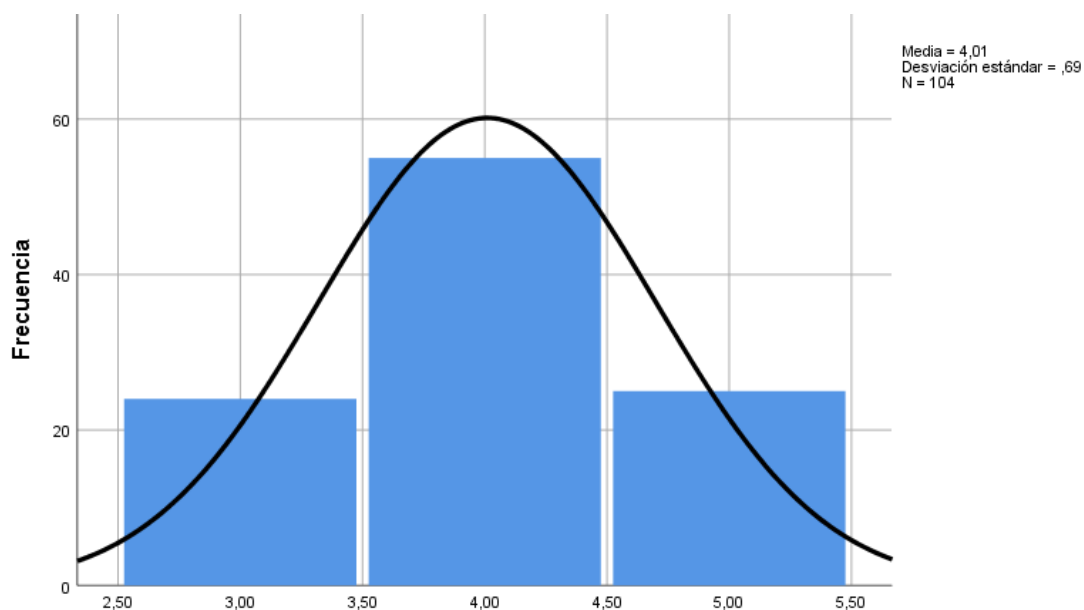
Figura 1. Transmite orgullo al momento de atender



Fuente: Encuesta, 2023.

El 52% de los encuestados afirma casi siempre ganan respeto durante la atención al público; siempre el 24% (figura 2). La media de las respuestas según la escala Likert se encuentra en la escala 4, casi siempre gana respeto durante la atención.

Figura 2. Gana respeto durante la atención

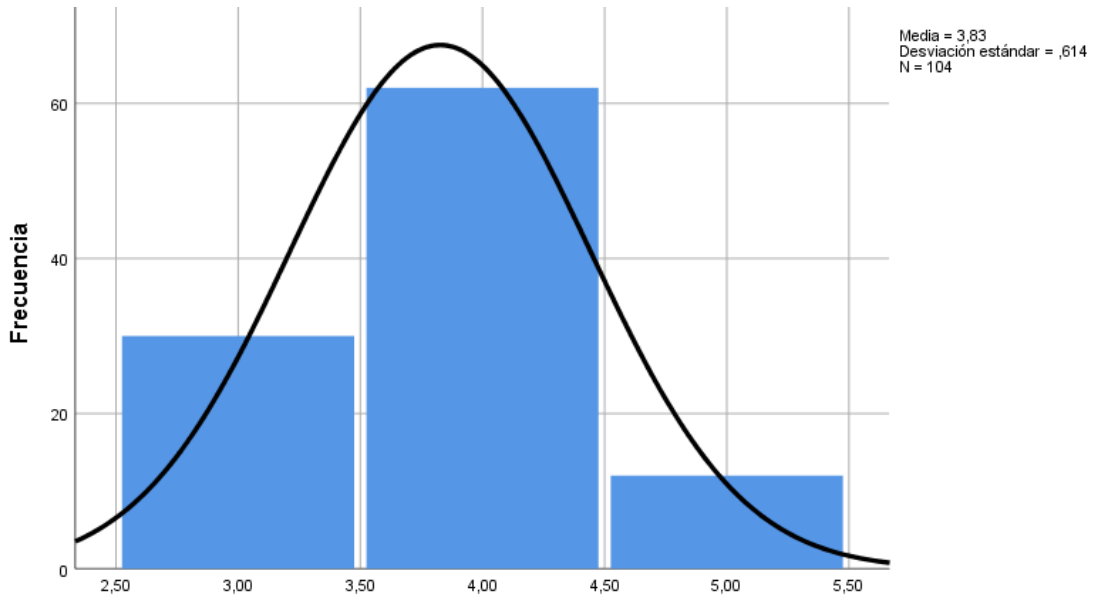


Fuente: Encuesta, 2023.

El 60% de los encuestados confirma casi siempre ganan confianza durante la atención; 11% siempre y solo a veces el 29%. La media de respuestas de la escala Likert 3.83 indica que casi siempre se gana la confianza durante la atención (figura 3).

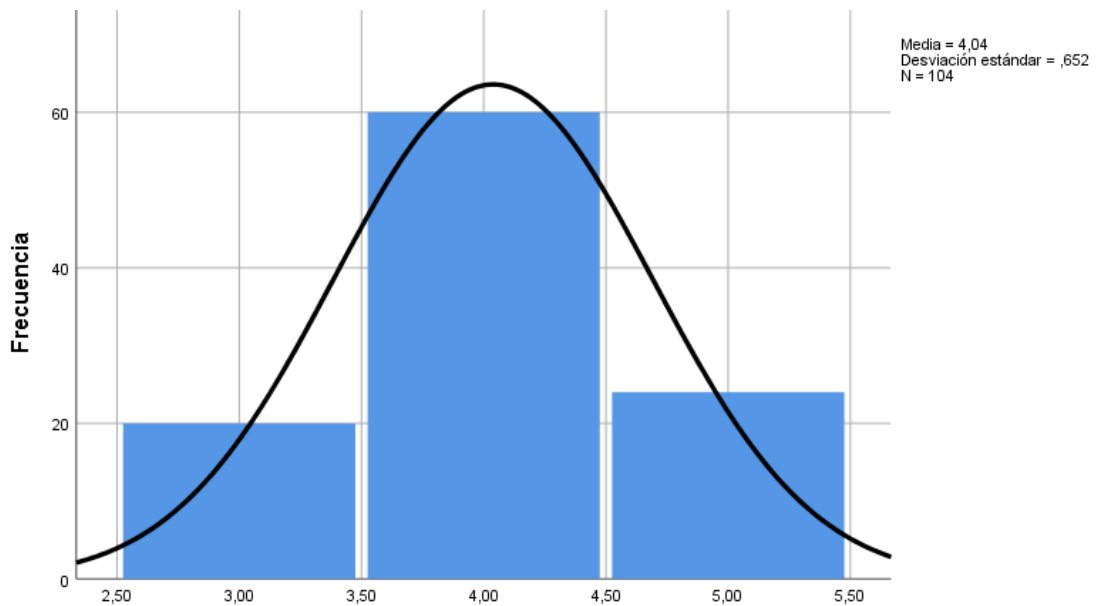
Sobre la atención con carisma el 58% de los encuestados arguyen que tienen carisma al momento de atender, el 1% s veces y 23% siempre. La media de respuestas con escala de Likert 4.04 manifiesta casi siempre tiene carisma al momento de atender al público (figura 4).

Figura 3. Gana confianza durante la atención



Fuente: Encuesta, 2023.

Figura 4. Tiene carisma

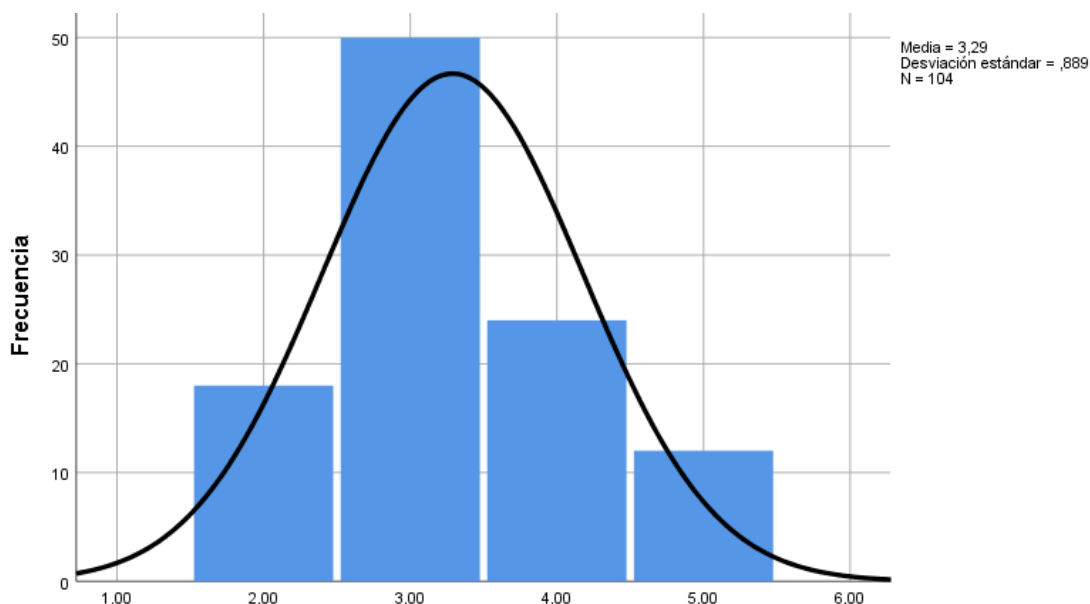


Fuente: Encuesta, 2023.

El 48% de encuestados a veces creen en los compañeros de trabajo, casi siempre el 23% y siempre el 12%. La media de respuestas 3.29 presenta que a veces

creen en los compañeros de trabajo, esta situación conduce a tomar medidas de socialización entre los compañeros de trabajo (figura 5).

Figura 5. Cree en los compañeros de trabajo

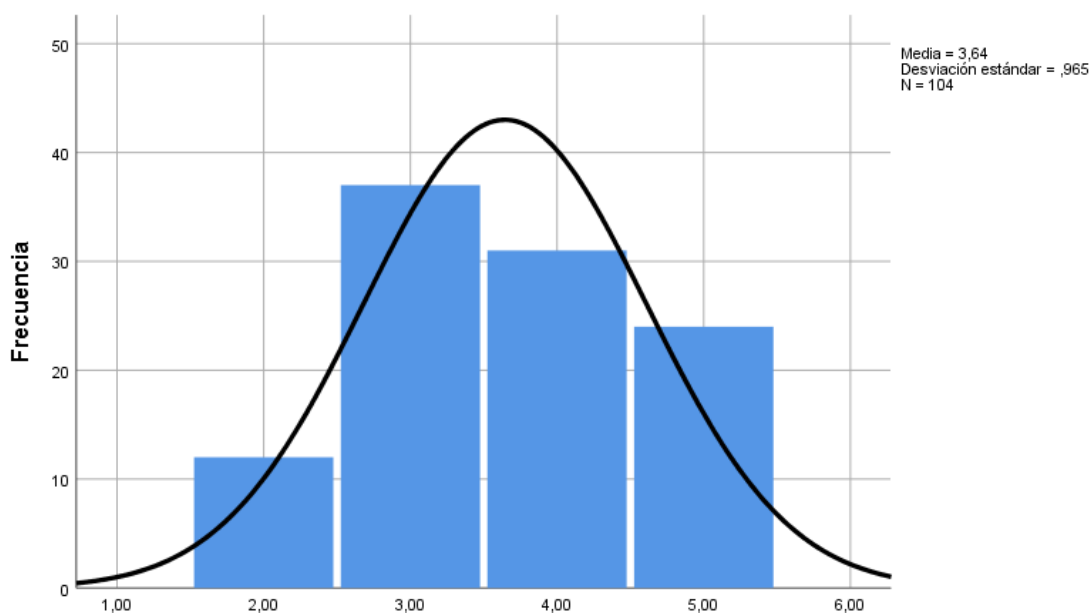


Fuente: Encuesta, 2023.

4.1.1.2 Dimensión 2: Motivación inspiradora

El 35% responden a veces comunican expectativas grandes, 30% casi siempre y el 23% siempre. La media 3.84 en la escala de Likert registra que a veces se comunican las expectativas grandes (figura 6).

Figura 6. Comunica expectativas grandes

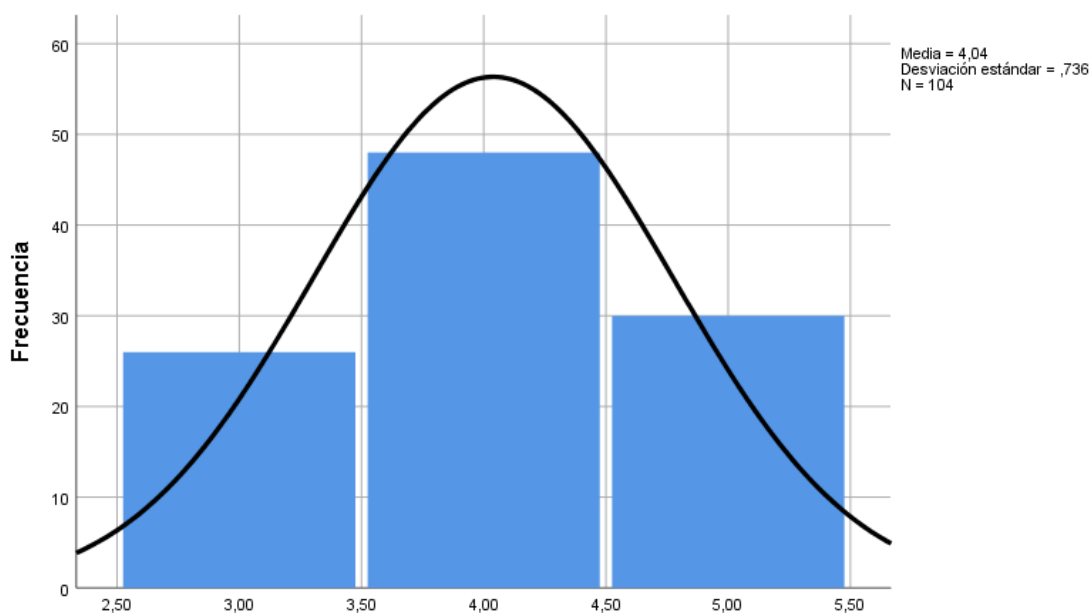


Fuente: Encuesta, 2023.

La figura 7, muestra una media de respuestas de 4.04 en la escala Likert casi siempre ante el enunciado si expresan propósitos importantes en forma sencilla. El 46% sostienen que casi siempre expresan propósitos importantes en forma sencilla.

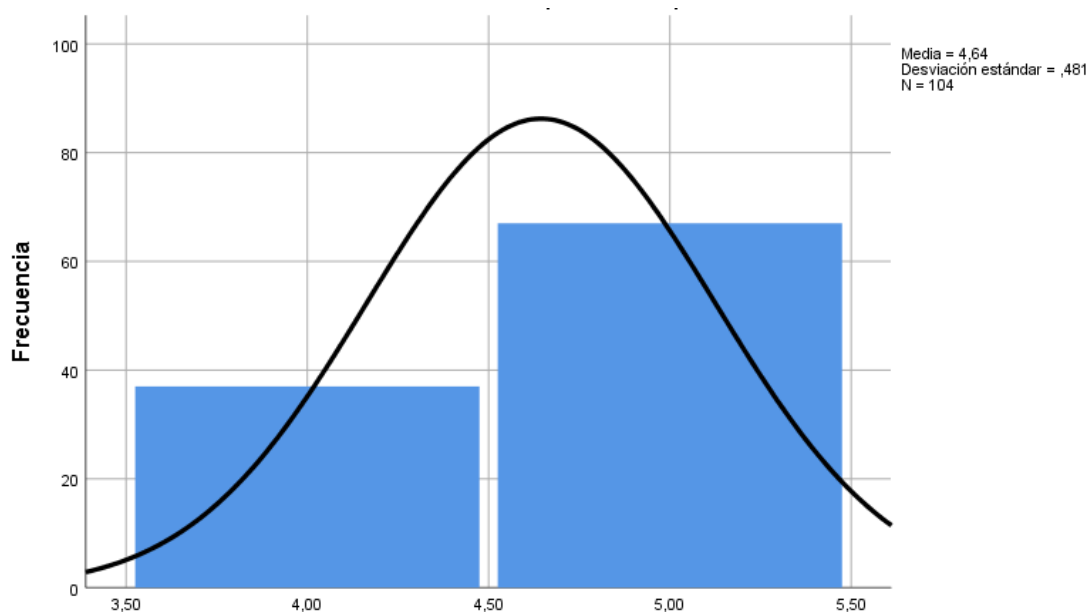
En la figura 8, se reporta una media de 4.64 de la escala Likert casi siempre indicándose que están motivados por valores personales. El 64% de respuestas registran que siempre los administrativos están motivados por valores personales y el 36% casi siempre.

Figura 7. Expresa propósitos importantes en forma sencilla



Fuente: Encuesta, 2023.

Figura 8. Esta motivado por valores personales



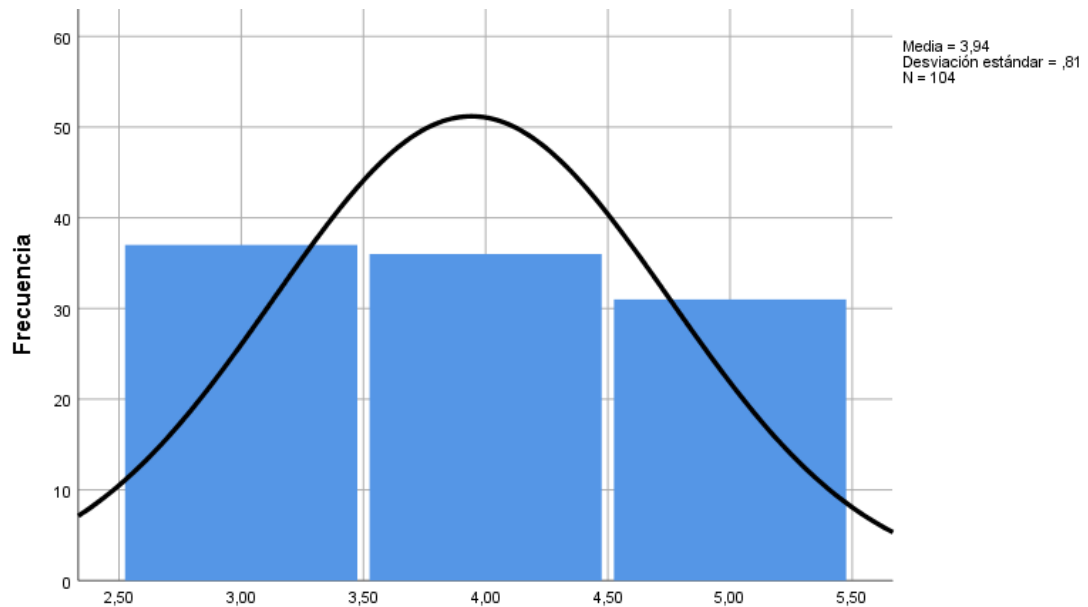
Fuente: Encuesta, 2023.

4.1.1.3 Dimensión 3: Estimulación intelectual

La escala Likert 3.94 muestra la media que verifica a veces se promueve la inteligencia. El 36% sostiene que a

veces promueven inteligencia, casi siempre el 35% y 29% siempre (figura 9).

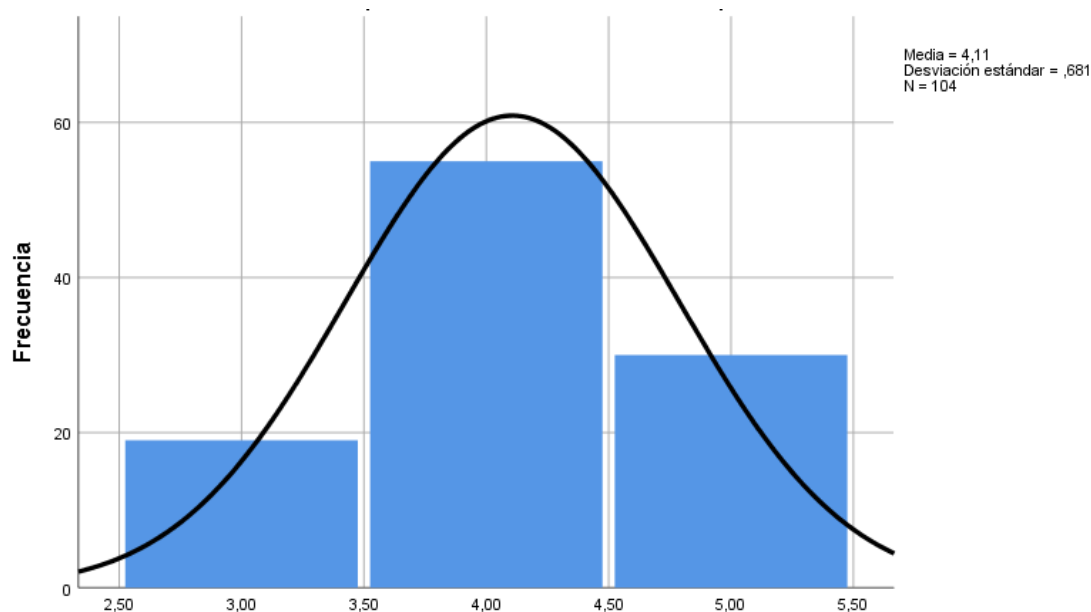
Figura 9. Promueve inteligencia



Fuente: Encuesta, 2023.

La media de la escala Likert 4.11 revela casi siempre se aportan solución cuidadosa de los problemas (figura 10). El 52% de respuestas sostienen que casi siempre aportan solución cuidadosa de los problemas.

Figura 10. Aporta solución cuidadosa de los problemas



Fuente: Encuesta, 2023.

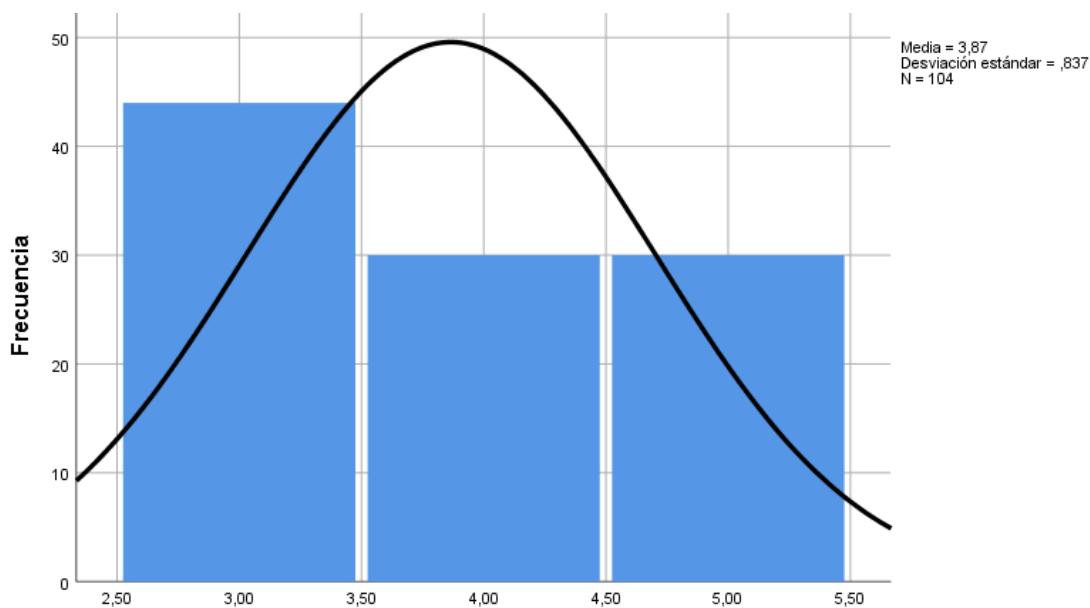
4.1.2 Variable 2: Atención al cliente

4.1.2.1 Dimensión 4: Consideración individualizada

El histograma con curva de normal presenta que el 29% de respuestas señalan que siempre conceden atención personal al público, el 29% casi siempre y el 42% a veces. La escala Likert 3.87 indica que la media de respuestas a veces concede atención personal (figura 11).

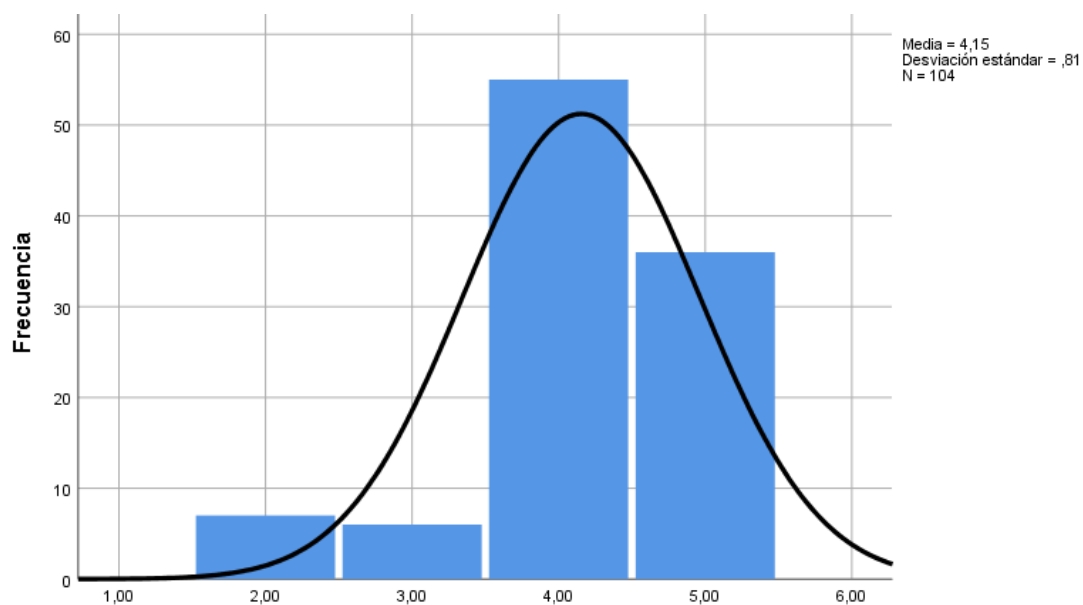
Sobre el trato a cada persona el 35% de respuestas manifiestan siempre el trato se realiza de forma individual. La escala Likert 4.15 registra la media de respuestas casi siempre se lleva de manera individual (figura 12).

Figura 11. Concede atención personal



Fuente: Encuesta, 2023.

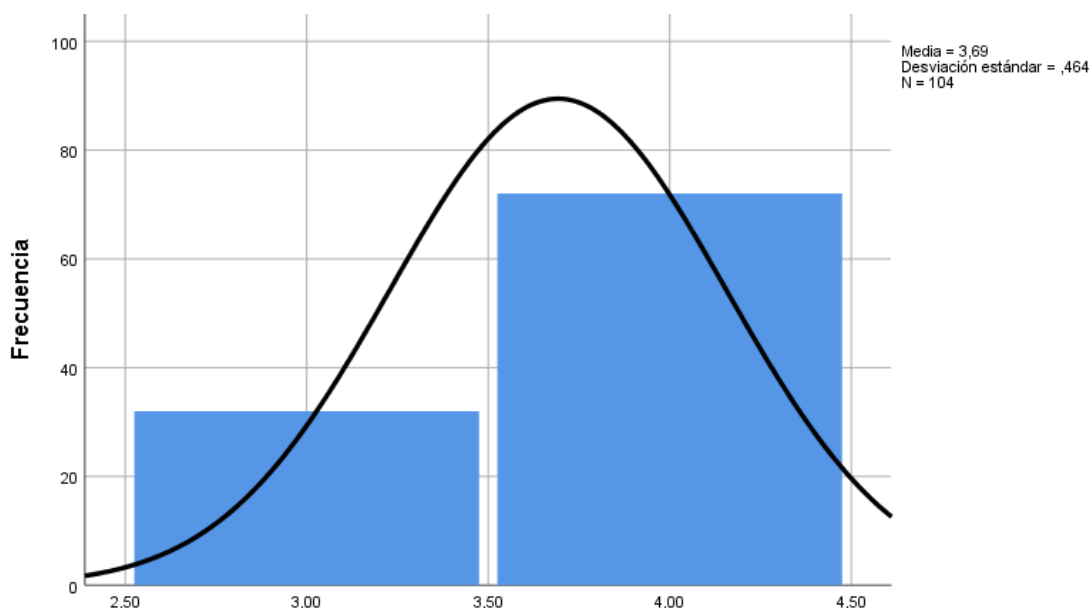
Figura 12. Trata a cada persona en forma individual



Fuente: Encuesta, 2023.

El 69% de respuestas afirman que casi siempre dirigen atención al público, seguido del 31% a veces (figura 13). En cuanto a la escala Likert 3.69 la media obtenida indica que la escala promedio es a veces.

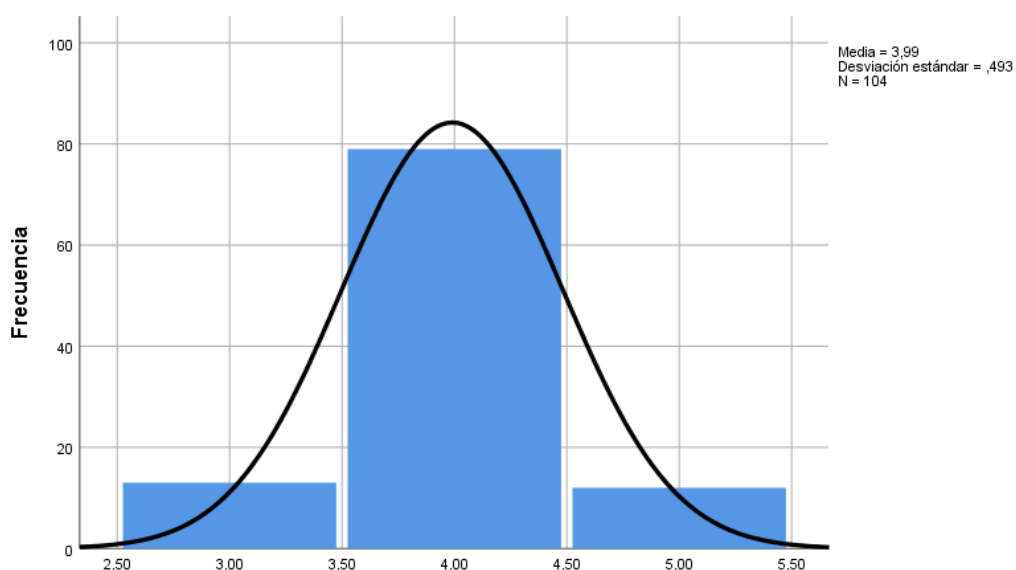
Figura 13. Dirige durante la atención



Fuente: Encuesta, 2023.

El 76% manifiesta que asesoran a las personas al momento de la atención, el 12% siempre y 12% a veces. La media en la escala Likert 3.99 indica que la escala de respuestas promedio es a veces (figura 14).

Figura 14. Asesora a las personas



Fuente: Encuesta, 2023.

4.2 Prueba de hipótesis

4.2.1 Prueba de hipótesis específica 1

4.2.1.1 Hipótesis nula

La influencia idealizada no determina la atención de los colaboradores administrativos al público.

4.2.1.2 Hipótesis alterna

La influencia idealizada si determina la atención de los colaboradores administrativos al público.

4.2.1.3 Criterio de decisión

Se evalúa según el nivel de significancia del 5%, se aprueba el criterio siempre y cuando $p\text{-valor} < 0.05$, es decir queda validada la hipótesis alterna.



4.2.1.4 Correlación Tau B de Kendall y Rho de Spearman

Según Tau b de Kendall, la relación entre la influencia idealizada y la atención de los colaboradores administrativos al público en la Universidad Andina es de 0.782 lo que indica que existe una relación positiva, cuyo grado es alto (tabla 4). Quiere decir, que a mayor influencia idealizada mejor será la atención al público.

Según Rho de Spearman, la relación entre la influencia idealizada y la atención de los colaboradores administrativos al público en la Universidad Andina es de 0.891 lo que indica que existe una relación positiva, cuyo grado es alto. Quiere decir, que a mayor influencia idealizada mejor será la atención al público.

Ambos test concluyen la relación positiva entre la influencia idealizada y la atención de los colaboradores, demuestra mejor ajuste Rho de Spearman. El líder en la influencia idealizada tiene capacidad de ejercer valores, es admirado y respetado por los demás (Mendoza et al., 2020).

Tabla 4. Correlación: Tau b de Kendall - Rho de Spearman entre la influencia idealizada y la atención de los colaboradores

			Influencia idealizada	Atención de los Colaboradores
Tau_b de Kendall	Influencia idealizada	Coeficiente de correlación	1,000	,782**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	104	104
	Atención de los Colaboradores	Coeficiente de correlación	,782**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	104	104
Rho de Spearman	Influencia idealizada	Coeficiente de correlación	1,000	,891**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	104	104
	Atención de los Colaboradores	Coeficiente de correlación	,891**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	104	104

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

Nota: Encuesta, 2023.

4.2.1.5 Toma de decisión

$p < 0.05$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis planteada por el investigador.

4.2.2 Prueba de hipótesis específica 2

4.2.2.1 Hipótesis nula

La motivación inspiradora no determina la atención de los colaboradores administrativos al público.



4.2.2.2 Hipótesis alterna

La motivación inspiradora si determina la atención de los colaboradores administrativos al público.

4.2.2.3 Criterio de decisión

Se evalúa según el nivel de significancia del 5%, se aprueba el criterio siempre y cuando $p\text{-valor} < 0.05$, es decir, queda validada la hipótesis alterna.

4.2.2.4 Correlación Tau B de Kendall y Rho de Spearman

Según Tau b de Kendall, la relación entre la motivación inspiradora y la atención de los colaboradores administrativos al público en la Universidad Andina es de 0.715 lo que indica que existe una relación positiva, cuyo grado es alto (tabla 5). Quiere decir, que a mayor motivación inspiradora mejor será la atención al público.

Según Rho de Spearman, la relación entre la motivación inspiradora y la atención de los colaboradores administrativos al público en la Universidad Andina es de 0.811 lo que indica que existe una relación positiva, cuyo grado es alto. Quiere decir, que a mayor motivación inspiradora mejor será la atención al público.

Ambos test, concluyen la relación positiva entre la motivación inspiradora y la atención de los colaboradores. Sin embargo, demuestra mejor ajuste Rho de Spearman. La motivación inspiradora representa al líder cuyas capacidades

son la inspiración y transmite entusiasmo a los demás (Mendoza et al., 2020).

Tabla 5. Correlación: Tau b de Kendall - Rho de Spearman entre la motivación inspiradora y la atención de los colaboradores

		Motivación inspiradora	Atención de los Colaboradores
Tau_b de Kendall	Motivación inspiradora	Coeficiente de correlación	,715**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	104
	Atención de los Colaboradores	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	104
Rho de Spearman	Motivación inspiradora	Coeficiente de correlación	,811**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	104
	Atención de los Colaboradores	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	104

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

Nota: Encuesta, 2023.

4.2.2.5 Toma de decisión

$p < 0.05$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis planteada por el investigador.



4.2.3 Prueba de hipótesis específica 3

4.2.3.1 *Hipótesis nula*

La estimulación intelectual no determina en la atención de los colaboradores administrativos al público.

4.2.3.2 *Hipótesis alterna*

La estimulación intelectual si determina en la atención de los colaboradores administrativos al público.

4.2.3.3 *Criterio de decisión*

Se evalúa según el nivel de significancia del 5%, se aprueba el criterio siempre y cuando $p\text{-valor} < 0.05$, es decir, queda validada la hipótesis alterna.

4.2.3.4 *Correlación Tau B de Kendall y Rho de Spearman*

Según Tau b de Kendall, la relación entre la estimulación intelectual y la atención de los colaboradores administrativos al público en la Universidad Andina es de 0.704 lo que indica que existe una relación positiva, cuyo grado es alto (tabla 6). Quiere decir, que a mayor estimulación intelectual mejor será la atención al público.

Según Rho de Spearman, la relación entre la estimulación intelectual y la atención de los colaboradores administrativos al público en la Universidad Andina es de 0.833 lo que indica que existe una relación positiva, cuyo grado es alto. Quiere decir, que a mayor estimulación intelectual mejor será la atención al público.

Ambos test, concluyen la relación positiva entre la estimulación intelectual y la atención de los colaboradores. Sin embargo, demuestra mejor ajuste Rho de Spearman. La estimulación intelectual explica que el líder tiene la capacidad de alentar y resolver problemas, es admirado y respetado por los demás (Mendoza et al., 2020).

Tabla 6. Correlación: Tau b de Kendall - Rho de Spearman entre la estimulación intelectual y la atención de los colaboradores

			Estimulación intelectual	Atención de los Colaboradores
Tau_b de Kendall	Estimulación intelectual	Coeficiente de correlación	1,000	,704**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	104	104
	Atención de los Colaboradores	Coeficiente de correlación	,704**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	104	104
Rho de Spearman	Estimulación intelectual	Coeficiente de correlación	1,000	,833**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	104	104
	Atención de los Colaboradores	Coeficiente de correlación	,833**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	104	104

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

Nota: Encuesta, 2023.

4.2.3.5 Toma de decisión

$p < 0.05$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis planteada por el investigador.

4.3 Discusión de resultados

Hayes y Derrington (2023) desarrollan un estudio cualitativo sobre el liderazgo escolar en tiempos de incertidumbre identificando un liderazgo directivo eficaz en 19 estados distintos en directores de escuelas públicas de Estados Unidos. Los hallazgos muestran atributos del director destacando la práctica de liderazgo en pandemia de COVID-19 una alta inteligencia emocional, colaboración, cuidado de los demás y atención al contexto de la comunidad escolar.

Tigist y Mebratu (2023) explora el vínculo entre el liderazgo transformacional y el compromiso organizacional de los docentes en las escuelas secundarias gubernamentales de Addis Abeba empleando un diseño correlacional, muestreo aleatorio estratificado de 385 docentes. Los resultados confirman que el liderazgo transformacional se practica menos en las escuelas secundarias gubernamentales de Addis Abeba, el liderazgo está relacionado con el compromiso organizacional de los docentes. Concluye que es necesario más investigaciones de liderazgo que incluyan muestras de directores de escuelas, estudiantes y asociaciones de padres.

Syaiful et al. (2023) en su estudio analizan la contribución del liderazgo y compromiso organizacional en el desempeño laboral de los directores y profesores de las escuelas secundarias de Medan, cuya población de estudio es de 1417 directores y profesores de secundaria,



muestreo conglomerado de 303. Los resultados muestran que existe una contribución del liderazgo y el compromiso organizacional con un coeficiente de trayectoria de 0.2481. Los patrones de liderazgo y compromiso organizacionales del director y docentes contribuyen en el desempeño laboral, por medio de la presencia de atención, orientación, ejemplaridad, motivación e inspiración. Concluyen que el liderazgo y el compromiso contribuyen en la satisfacción laboral a través de la seriedad del trabajo, trabajo sincero, trabajo duro sin esperar recompensa, orgullo por el trabajo y sentido de responsabilidad por el trabajo.

Coates, Trudget y Page (2022) manifiestan que no hay montaña lo suficientemente alta, explican el impacto percibido del liderazgo indígena senior en los aspirantes a académicos dentro de universidades australianas. Encuentran que el liderazgo indígena en todos los cargos aumenta constantemente por sus altos estudios, calificaciones y experiencia necesaria para ocupar el puesto de liderazgo indígena de alto nivel.

Pereyra et al. (2022) en su analizan la relación entre el liderazgo de alto desempeño y el clima organizacional en una empresa peruana del sector industrial en Lima, identifican una muestra de 108 trabajadores que ejercen algún tipo de liderazgo en empresas dedicadas al sector industrial. Los resultados encuentran una relación positiva y significativa de 0.812 entre el liderazgo de alto desempeño y el clima organizacional. El liderazgo de alto desempeño está dividido por el liderazgo personal, liderazgo relacional y liderazgo organizacional.



CONCLUSIONES

PRIMERA. – Las pruebas de correlación Rho de Spearman y Tau b de Kendall han mostrado buen ajuste en la significancia $p < 0.01$, contrastando que el liderazgo transformacional si es determinante en la atención de los colaboradores administrativos al público en la Universidad Andina.

SEGUNDA. – La prueba Rho de Spearman y Tau b de Kendall al 1% de significancia, registraron que la influencia idealizada si determina la atención de los colaboradores administrativos al público en la Universidad Andina

TERCERA. – La prueba Rho de Spearman y Tau b de Kendall al 1% de significancia, demostraron que la motivación inspiradora si determina la atención de los colaboradores administrativos al público en la Universidad Andina.

CUARTA. - La prueba Rho de Spearman y Tau b de Kendall al 1% de significancia, contrastaron que la estimulación intelectual si determina en la atención de los colaboradores administrativos al público en la Universidad Andina.



RECOMENDACIONES

PRIMERA. – A la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, tomar las medidas de capacitación para influir positivamente en el liderazgo transformacional en el desarrollo personal de sus colaboradores. El liderazgo transformacional mejora la cultura de la organización, aporta en la resolución de problemas de forma individual o en grupo.

SEGUNDA. – A la Universidad Andina promover el liderazgo transformacional para impulsar la influencia idealizada a través de él mejora la atención al público. Es importante transmitir en la atención al público respeto y ganar confianza, así como guardar carisma.

TERCERA. – A la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez fomentar políticas de motivación inspiradora en los colaboradores administrativos, para mejorar la calidad de atención. La comunicación con el público es fundamental puesto que expresa propósitos importantes y motiva valores.

CUARTA. - A la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez fortalecer la estimulación intelectual, es importante reconocer la solución ante problemas que aporta el colaborador. Se debe promover la inteligencia con incentivos laborales.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álava, N. G., y Quinde, M. E. (2023). Análisis explicativo del liderazgo transformacional en el perfil emprendedor social de jóvenes universitarios. *Formación universitaria*, 16(2), 49-60. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062023000200049>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda edición, McGraw Hill Educación.
- Coates, S. K., Trudgett, M. & Page, S (2022). Ain't no mountain high enough: perceived impact of Senior Indigenous Leadership on aspiring of Indigenous academics within Australian universities, *International Journal of Leadership in Education*, DOI: 10.1080/13603124.2022.2068186
- Delgado et al. (2022). Impacto del liderazgo transformacional en la satisfacción laboral y la intención de abandono: un estudio desde el contexto educativo. *Información tecnológica*, 33(6), 11-20. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600011>
- Gujarati, D. N. y Porter, D. C. (2010). *Econometría*. Quinta edición, McGraw Hill.
- Hayes, S. D. & Derrington M. L. (2023). School leadership in uncertain times: identifying dimensions of effective principal leadership, *School Leadership & Management*, DOI: 10.1080/13632434.2023.2171002
- Hernández et al. (2014). *Metodología de investigación*. McGraw Hill.



- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Keegan, W. J. y Green, M. C. (2009). *Marketing internacional*. Quinta edición, Pearson Educación.
- Mendoza et al. (2020). El liderazgo transformacional: Una revisión de literatura. *Academia Journals*, 12(2), 341-346.
- Murillo, L. (2018). *Fundamentos de servicio al cliente*. Fundación Universitaria del Área Andina.
- Pereyra, E. J, Rey de Castro, D. E. & Uribe, J. (2022). Liderazgo de alto desempeño y su relación con el clima organizacional en una empresa peruana del sector industrial en Lima, 2021. *Industrial Data*, 25(1), 229-264. <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v25i1.21990>
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2005). Administración. Octava edición, Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2009). Comportamiento organizacional. Decimotercera edición. Pearson Prentice Hall.
- Syaiful, M. Surip, Joharis, M. & Fardian, M (2023). Leadership contribution and organizational commitment on the work achievement of the school principals and teachers in high schools in Medan, Cogent Education, 10:2, DOI: 10.1080/2331186X.2023.2239595



Tigist, Z. B. & Mebratu, B. (2023). Link between transformational leadership and teachers organizational commitment in Addis Ababa government secondary schools, *Cogent Education*, 10:1, DOI: 10.1080/2331186X.2023.2187563

Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" (2023). Cuadro de Asignación de Personal Administrativo.



Anexo

Anexo 1. Matriz de consistencia

Tesis: Liderazgo transformacional en la atención de los colaboradores administrativos al público en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, 2023

Interrogantes	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
Problema general ¿Es el liderazgo transformacional determinante en la atención de los colaboradores administrativos al público en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, 2023?	Objetivo general Evaluar si el liderazgo transformacional es determinante en la atención de los colaboradores administrativos al público en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, 2023.	Hipótesis general El liderazgo transformacional si es determinante en la atención de los colaboradores administrativos al público en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, 2023.	Variable 1 ✓ Liderazgo transformacional Variable 2 ✓ Atención al público	Diseño - No experimental - Cuantitativo Tipo - Básica Nivel - Correlacional Métodos - Deductivo - Estadístico
Problemas específicos ¿La influencia idealizada determina la atención de los colaboradores administrativos al público?	Objetivos específicos Analizar si la influencia idealizada determina la atención de los colaboradores administrativos al público.	Hipótesis específica La influencia idealizada si determina la atención de los colaboradores administrativos al público.		Población 147 colaboradores administrativos Muestra 104 colaboradores administrativos
¿La motivación inspiradora determina la atención de los colaboradores administrativos al público?	Explicar si la motivación inspiradora determina la atención de los colaboradores administrativos al público.	La motivación inspiradora si determina la atención de los colaboradores administrativos al público.		Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario Validación Alpha dfe Cronbach
¿La estimulación intelectual determina en la atención de los colaboradores administrativos al público?	Reconocer si la estimulación intelectual determina en la atención de los colaboradores administrativos al público	La estimulación intelectual si determina en la atención de los colaboradores administrativos al público.		Contraste <i>Rho de Spearman y Tau b de Kendall</i>



Anexo 2. Diseño de la encuesta

ENCUESTA

Tesis: Liderazgo transformacional en la atención de los colaboradores administrativos al público en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, 2023

Día:/...../.....

Lugar:..... N°:.....

Nunca =1 Casi Nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5

Marque con un aspa la siguiente encuesta:

Variable 1: Liderazgo Transformacional

Dimensión 1: Influencia idealizada (Carisma)

¿Cómo evaluaría las siguientes categorías?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
a) Transmite orgullo al momento de atender					
b) Gana respeto durante la atención					
c) Gana confianza durante la atención					
d) Tiene carisma					
e) Cree en los compañeros de trabajo					

Dimensión 2: Motivación inspiradora (inspiración)

¿Cómo evaluaría las siguientes categorías?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
a) Comunica expectativas grandes					
b) Expresa propósitos importantes en forma sencilla					
c) Está motivado por valores personales					



Dimensión 3: Estimulación intelectual

¿Cómo evaluaría las siguientes categorías?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
a) Promueve inteligencia					
b) Aporta solución cuidadosa de los problemas					

Variable 2: Atención al público

¿Cómo evaluaría las siguientes categorías?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
a) Concede atención personal					
b) Trata a cada persona en forma individual					
c) Dirige durante la atención					
d) Asesora a las personas					

Gracias por su colaboración.



Anexo 3. Población de estudio por área administrativa de la UANCV

N°	Áreas administrativas	Total personal
1	Tribunal de honor	1
2	Defensoría universitaria	1
3	Órgano de Inspección y Control	1
4	Rectorado	3
5	Oficina de Asesoría Jurídica	3
6	Oficina de Planificación Universitaria	13
7	Oficina de secretaria general	13
8	Imagen y Promoción Institucional	1
9	Tecnología y Telecomunicaciones	5
10	Vicerrectorado Académico	2
11	Oficina de Servicios Académicos	4
12	Oficina de Gestión de la Calidad Académica	3
13	Oficina de Responsabilidad Social y Extensión Universitaria	2
14	Oficina de Licenciamiento y Acreditación	4
15	Vicerrectorado de Investigación	1
16	Oficina de Investigación	3
17	Vicerrectorado Administrativo	2
18	Oficina de Producción de Bienes y Servicios	8
19	Oficina de Economía	12
20	Oficina de Personal	6
21	Oficina de Bienestar Universitario	8
22	Escuela de Posgrado	5
23	Facultad de Ciencias de la Educación	2
24	Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas	3
25	Facultad de Ciencias de la Salud	6
26	Facultad de Obstetricia	1
27	EP Medicina Humana	1
28	Facultad de Ciencias Contables y Financieras	5
29	EP Contabilidad Juliaca-Puno	1
30	Facultad de Ingenierías y Ciencias Puras	6
31	EP Ingeniería Civil (Juliaca-Puno-Arequipa)	1
32	EL Arquitectura y Urbanismo	1
33	Facultad de Ingeniería de Sistemas	2
34	Facultad de Ciencias Administrativas	4
35	EP Administración y Negocios Internacionales	1
36	Facultad de Odontología	6
37	Filiales académicas (Arequipa, Puno, Ilave y Azángaro)	6
Total		147

Nota: CAP UANCV, periodo 2023.

Anexo 4. Estimación de Alpha de Cronbach

'Sucapuca\ESTIMACION EN SPSS.sav'
/COMPRESSED.
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00007 VAR00009 VAR00005 VAR00006 VAR00008 VAR00010
VAR00011 VAR00012 VAR00013
VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00014
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Fiabilidad

[ConjuntoDatos0] C:\Users\ASUS VIVOBOK\Desktop\YUDY HS\TESIS en Proyecto\Tesis Walter Sucapuca\ESTIMACION EN SPSS.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	17	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	17	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
	,705	14



Anexo 5. Estadísticos descriptivos

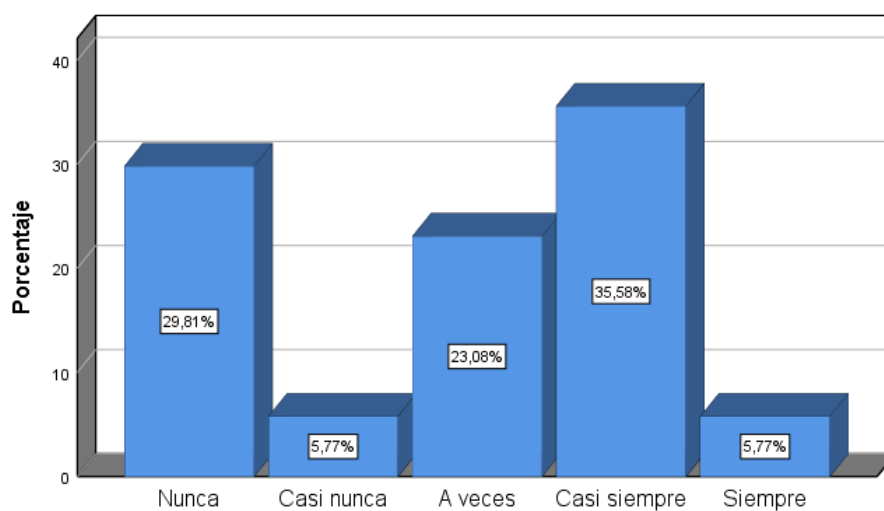
	Estadísticos													
	Transmite orgullo al momento de atender	Gana respeto durante la atención	Gana confianza durante la atención	Tiene carisma	Cree en los compañeros de trabajo	Comunica expectativas grandes	Expresa propósitos importantes en forma sencilla	Está motivado por valores personales	Promueve e inteligencia	Aporta solución cuidadosa de los problemas	Concede atención personal	Trata a cada persona en forma individual	Dirige durante la atención	Asesora a las personas
N Válido	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104	104
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	2,8173	4,0096	3,8269	4,0385	3,2885	3,6442	4,0385	4,6442	3,9423	4,1058	3,8654	4,1538	3,6923	3,9904
Mediana	3,0000	4,0000	4,0000	4,0000	3,0000	4,0000	4,0000	5,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Moda	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
Desv. Desviación	1,34932	,68966	,61443	,65245	,88869	,96460	,73634	,48106	,81045	,68149	,83675	,80976	,46377	,49257
Varianza	1,821	,476	,378	,426	,790	,930	,542	,231	,657	,464	,700	,656	,215	,243
Asimetría	-,264	-,012	,116	-,038	,411	-,022	-,061	-,611	,107	-,135	,260	-,1073	-,846	-,023
Error estándar de asimetría	,237	,237	,237	,237	,237	,237	,237	,237	,237	,237	,237	,237	,237	,237
Curtosis	-1,384	-,861	-,432	-,603	-,465	-1,001	-1,133	-1,658	-1,468	-,819	-1,527	1,213	-1,311	1,277
Error estándar de curtosis	,469	,469	,469	,469	,469	,469	,469	,469	,469	,469	,469	,469	,469	,469
Mínimo	1,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00
Máximo	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00

Anexo 6. Resultado de frecuencias

Transmite orgullo al momento de atender

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	31	29,8	29,8	29,8
	Casi nunca	6	5,8	5,8	35,6
	A veces	24	23,1	23,1	58,7
	Casi siempre	37	35,6	35,6	94,2
	Siempre	6	5,8	5,8	100,0
	Total		104	100,0	100,0

Transmite orgullo al momento de atender

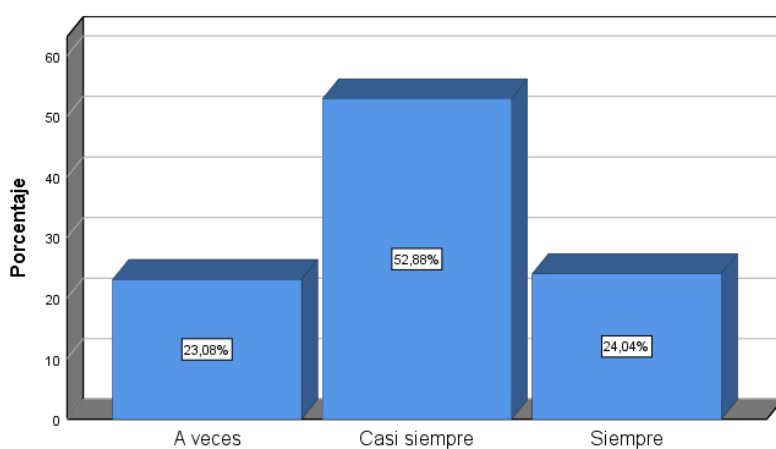




Gana respeto durante la atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	24	23,1	23,1	23,1
	Casi siempre	55	52,9	52,9	76,0
	Siempre	25	24,0	24,0	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

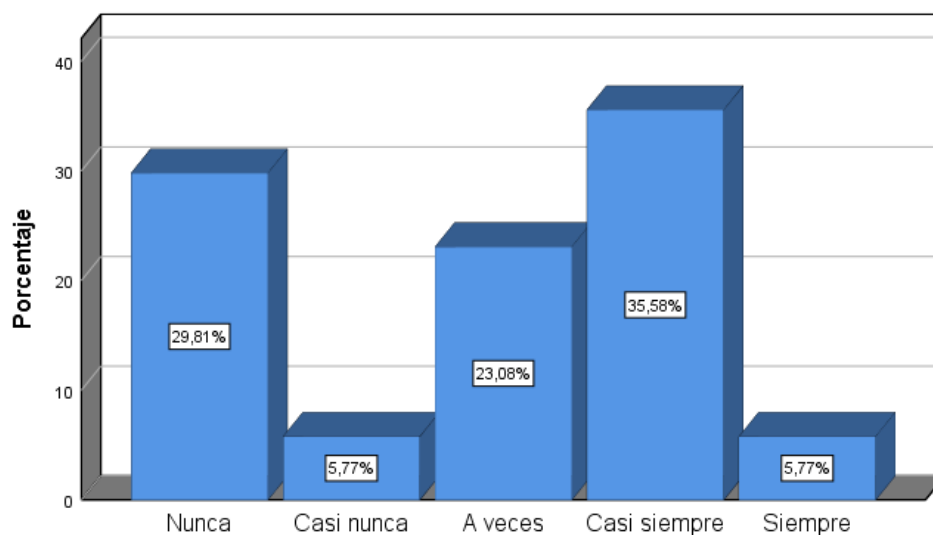
Gana respeto durante la atención



Gana confianza durante la atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	30	28,8	28,8	28,8
	Casi siempre	62	59,6	59,6	88,5
	Siempre	12	11,5	11,5	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Transmite orgullo al momento de atender

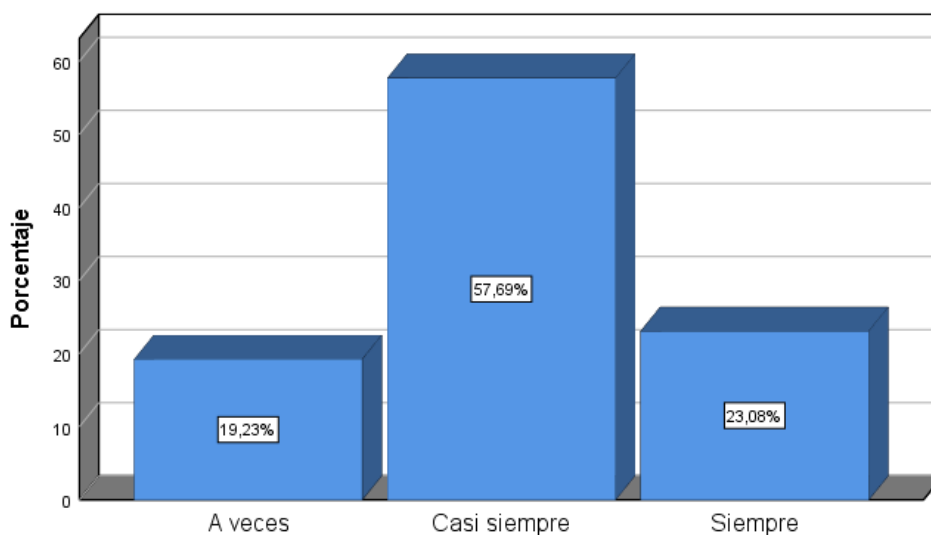




Tiene carisma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	20	19,2	19,2	19,2
	Casi siempre	60	57,7	57,7	76,9
	Siempre	24	23,1	23,1	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Tiene carisma

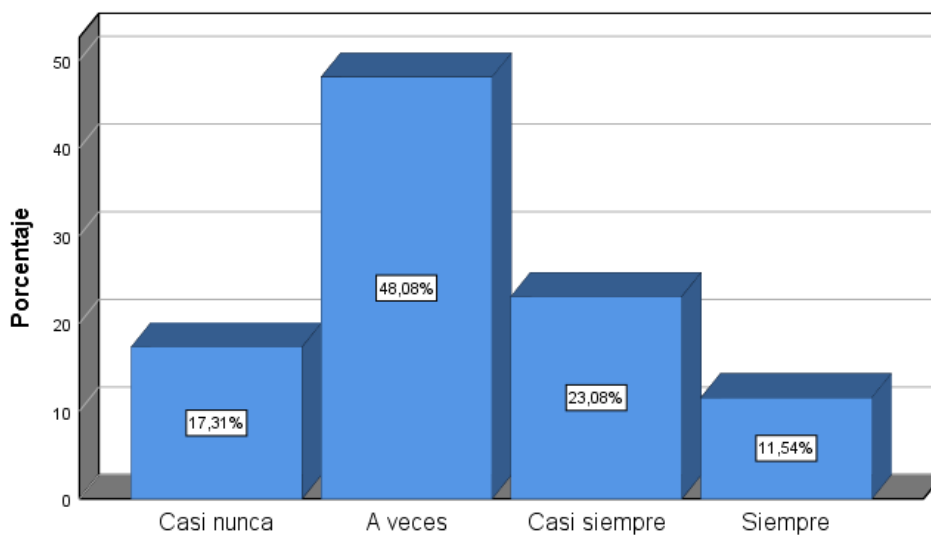




Cree en los compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	18	17,3	17,3	17,3
	A veces	50	48,1	48,1	65,4
	Casi siempre	24	23,1	23,1	88,5
	Siempre	12	11,5	11,5	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

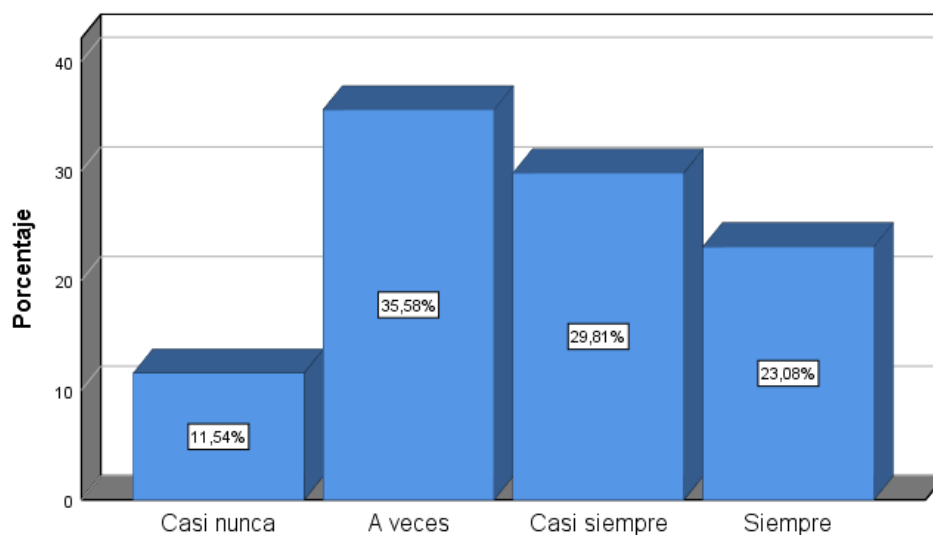
Cree en los compañeros de trabajo



Comunica expectativas grandes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	12	11,5	11,5	11,5
	A veces	37	35,6	35,6	47,1
	Casi siempre	31	29,8	29,8	76,9
	Siempre	24	23,1	23,1	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

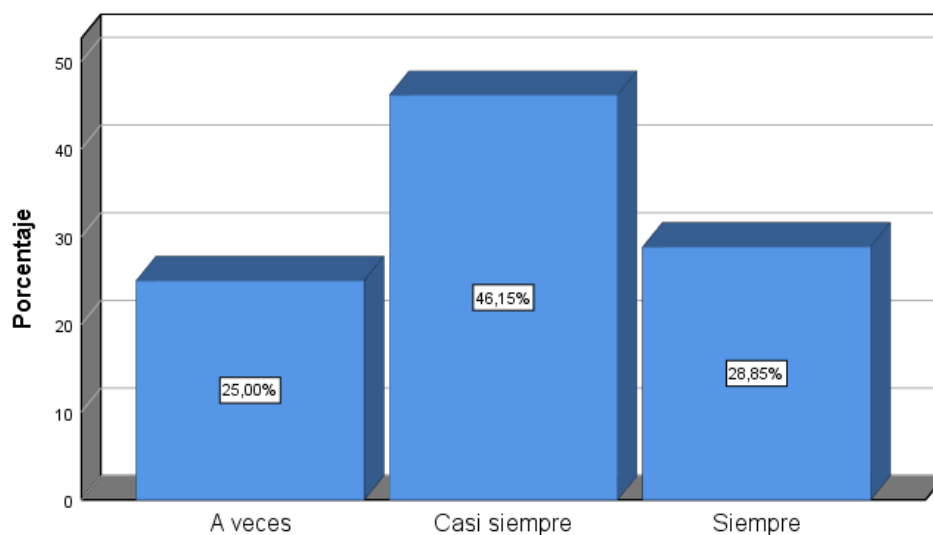
Comunica expectativas grandes



Expresa propósitos importantes en forma sencilla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	26	25,0	25,0	25,0
	Casi siempre	48	46,2	46,2	71,2
	Siempre	30	28,8	28,8	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Expresa propósitos importantes en forma sencilla

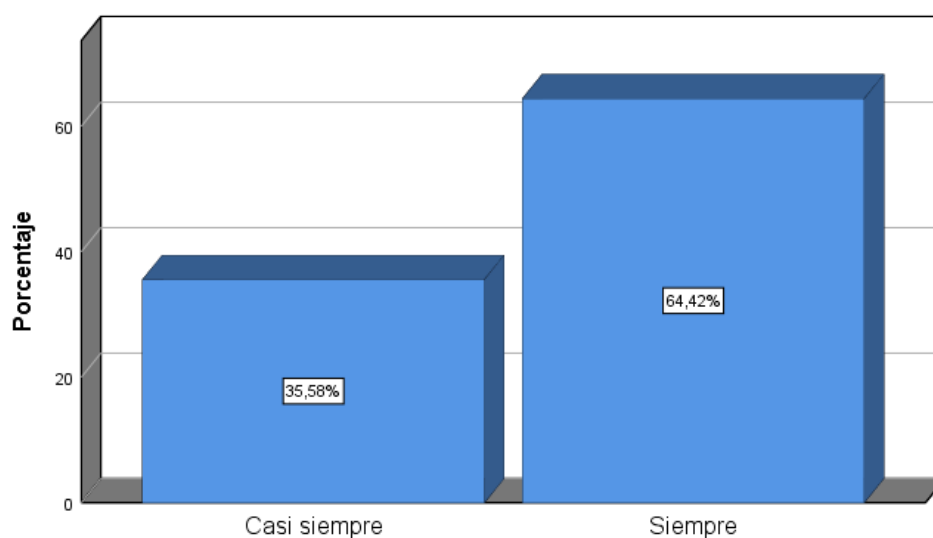




Está motivado por valores personales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	37	35,6	35,6	35,6
	Siempre	67	64,4	64,4	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

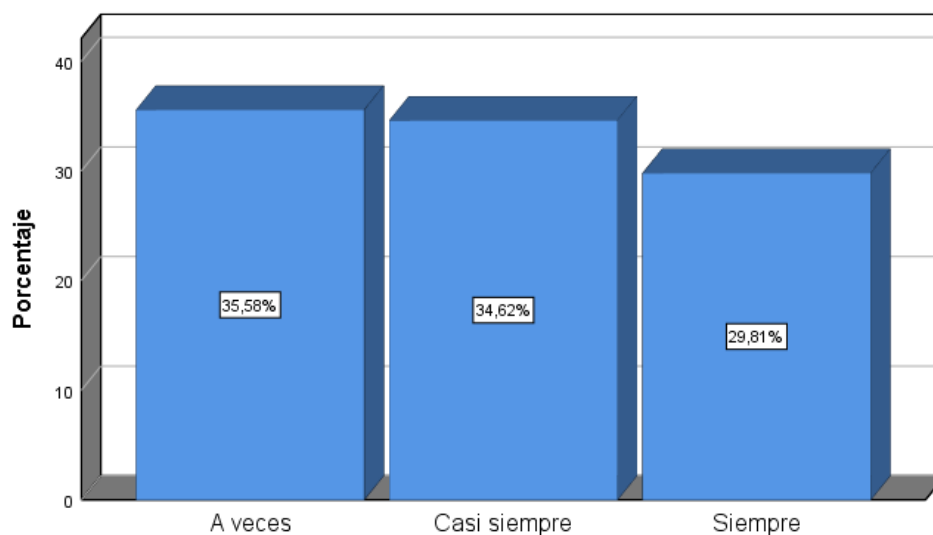
Está motivado por valores personales



Promueve inteligencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	37	35,6	35,6	35,6
	Casi siempre	36	34,6	34,6	70,2
	Siempre	31	29,8	29,8	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

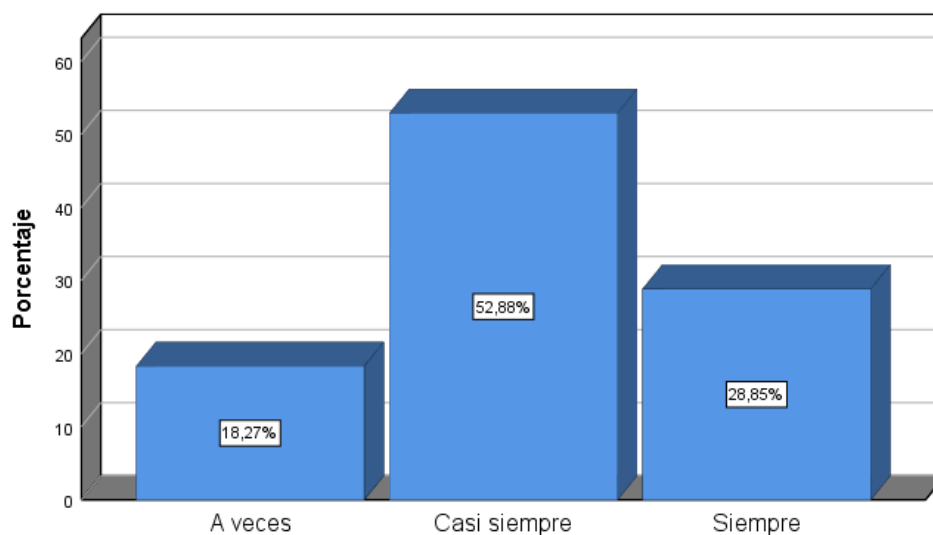
Promueve inteligencia



Aporta solución cuidadosa de los problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	19	18,3	18,3	18,3
	Casi siempre	55	52,9	52,9	71,2
	Siempre	30	28,8	28,8	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

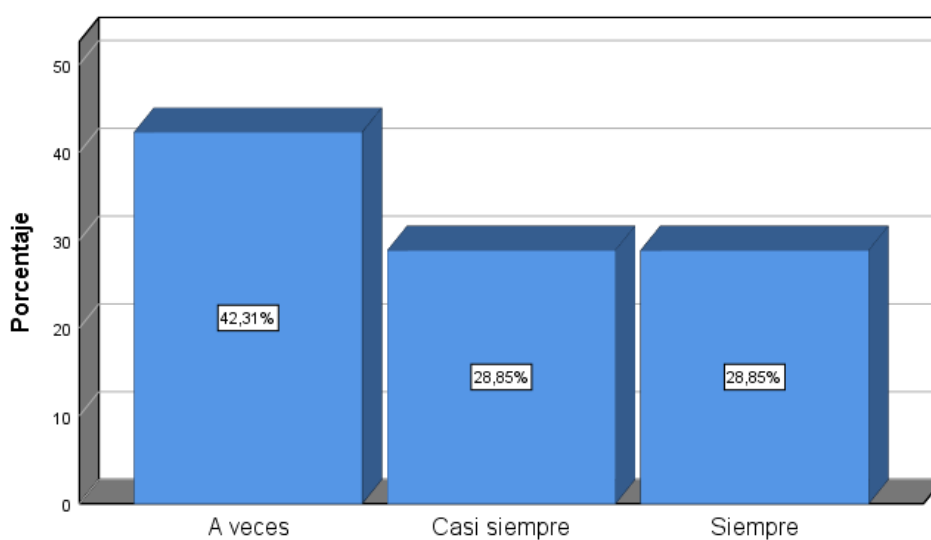
Aporta solución cuidadosa de los problemas



Concede atención personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	44	42,3	42,3	42,3
	Casi siempre	30	28,8	28,8	71,2
	Siempre	30	28,8	28,8	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

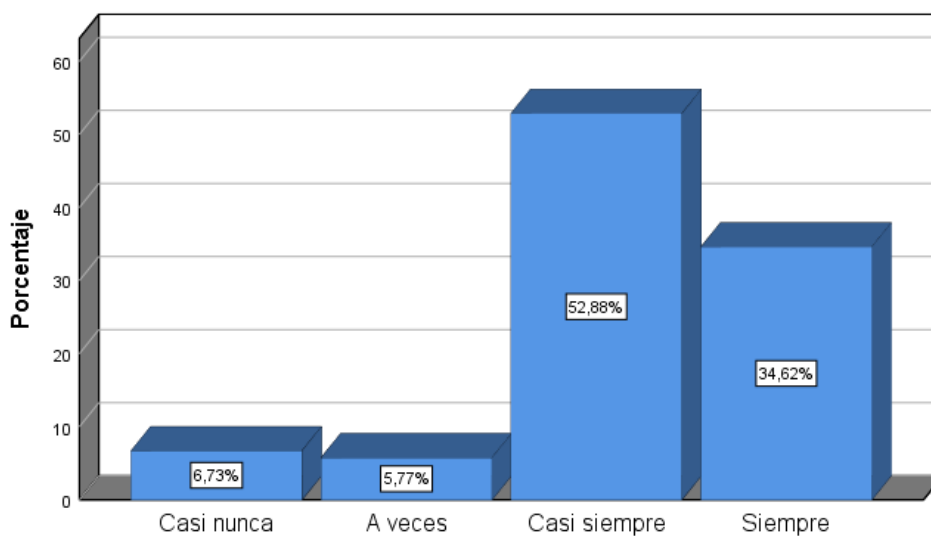
Concede atención personal



Trata a cada persona en forma individual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	6,7	6,7	6,7
	A veces	6	5,8	5,8	12,5
	Casi siempre	55	52,9	52,9	65,4
	Siempre	36	34,6	34,6	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Trata a cada persona en forma individual

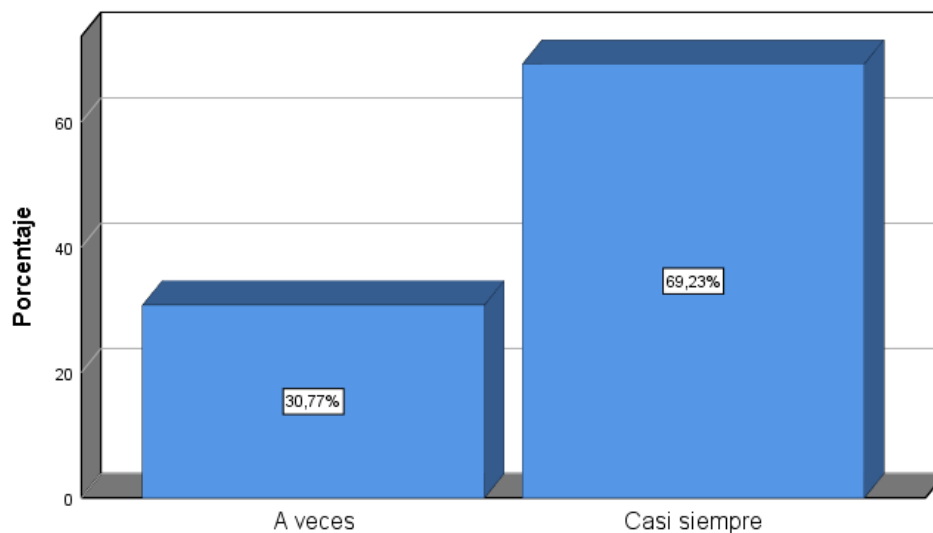




Dirige durante la atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	32	30,8	30,8	30,8
	Casi siempre	72	69,2	69,2	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

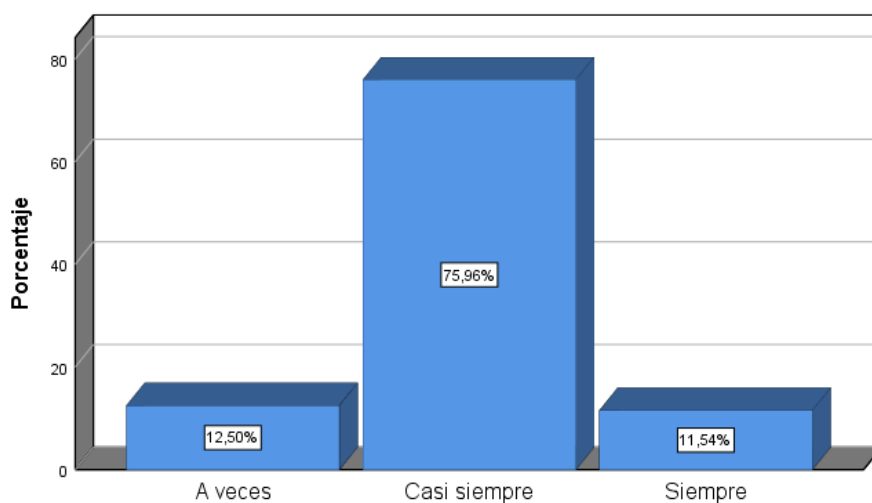
Dirige durante la atención



Asesora a las personas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	13	12,5	12,5	12,5
	Casi siempre	79	76,0	76,0	88,5
	Siempre	12	11,5	11,5	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Asesora a las personas





Anexo 7. Áreas administrativas y facultades de la UANCV

Entre las áreas administrativas que tiene la universidad se encuentran: el Tribunal de Honor, Defensoría Universitaria, Órgano de Inspección y control, Rectorado, Oficina de Asesoría Jurídica, Oficina de Planificación Universitaria, Oficina de Secretaria General, Imagen y Promoción Institucional, Tecnología Informática y Telecomunicaciones, Vicerrectorado Académico, Oficina de Servicios Académicos, Oficina de Gestión de la Calidad Académica, Oficina de Responsabilidad Social y Extensión Universitaria, Oficina de Licenciamiento y Acreditación, Vicerrectorado de Investigación, Oficina de Investigación, Oficina de Investigación, Vicerrectorado Administrativo, Oficina de Producción de Bienes y Servicios, Oficina de Economía, Oficina de Personal, Oficina de Bienestar Universitario y Escuela de Posgrado.

Las facultades que ofrecen el servicio son: Facultad de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Facultad de Ciencias de la Educación, Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Facultad de Ciencias de la Salud, Facultad de Ingenierías y Ciencias Puras, Facultad de Ingeniería de Sistemas, Facultad de Odontología de la sede central de la universidad en la ciudad de Juliaca. Y el personal administrativo de las filiales: Arequipa, Puno, Ilave y Azángaro.

Anexo 8. Validación

Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: Dr. HUBERIO CONDORI MORAÑA
2. Cargo e institución donde labora: V.R.A. UANCV
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA
4. Autor del instrumento: WALTER ERNESTO SUAREZ MORAÑA

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Procede ejecución

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 98%

Lugar y fecha: Tarma, 22/11/2023



Firma del experto
 DNI N°: 82285723 Cel.: 950 443839

Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: *Flores Aquiles Rossini*
2. Cargo e institución donde labora: *Docente - UANCV.*
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: *ENCUESTA*
4. Autor del instrumento: *WALTER ERNESTO SUOPUCA HUZO*

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Favorable*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 99%

Lugar y fecha: *JULIO 20, 11 / 2023*

Firma del experto
DNI N°: *02426871* Cel.: *999502526*









ANEXO 1 FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: _____

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: WALTER ERNESTO SUCCURCO MUÑOZ

Dirección: URB. TEPRO ESCURIA M. P. LT 5

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 40752268

Teléfono: 951 606 303 email: Walterernestoc@ gmail. com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

Escuela Profesional o Mención: ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesor: YUDY HUDCOMI SUCCURCO

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN LA ATENCIÓN DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS AL PÚBLICO EN LA UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CERES VELÁSQUEZ, 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): _____

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

SI

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Titulo 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ECONOMIA SECTORIAL - P16

Firma de Autor



huella digital

30/05/2024

Fecha

