



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

**Estilo de liderazgo y su influencia en la calidad de atención en la
Municipalidad de Chancay - 2022**

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública

Autor

Jomher Luis Jaramillo Diego

Asesora

Dra. María Isabel Abanto Rojas


UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
Dra. María I. Abanto Rojas
DNU 483

Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Escuela de Posgrado

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Jomher Luis Jaramillo Diego	48463166	14-07-2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dra. María Isabel Abanto Rojas	41701901	https://orcid.org/0000-0001-7513-7480
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – POSGRADO-MAESTRÍA:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
M(o). Pablo César Cadenas Calderón	15850223	https://orcid.org/0000-0002-7488-967X
M(o). Julio Medrano Vizarras	15733973	https://orcid.org/0000-0001-7392-0965
Dr. José Luis Ausejo Sánchez	45307125	https://orcid.org/0000-0003-4674-6150

JOMHER LUIS JARAMILLO DIEGO (2026-044618)

ESTILO DE LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DE CHANCAY - 2022



DGI-POSGRADO 2026



Dirección de Gestión de la Investigación-VRI 2026



DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3591526379

Fecha de entrega

10 jun 2026, 10:43 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

10 jun 2026, 10:45 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

la_calidad_de_atenci_n_en_la_Municipalidad_de_Chancay_-_2022.pdf

Tamaño del archivo

864.0 KB

56 páginas

10.606 palabras

49.667 caracteres



Página 2 de 62 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3591526379

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Fuentes principales

19%  Fuentes de Internet

8%  Publicaciones

13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A mis familiares, quienes me apoyan en todos mis objetivos y a seguir adelante, superando desafíos que se me presenten en mi vida profesional.

Jomher Luis Jaramillo Diego

AGRADECIMIENTO

A mi asesora, por guiarme en este camino profesional.

Jomher Luis Jaramillo Diego

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	3
1.5 Delimitaciones del estudio	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.1.1. Investigaciones internacionales	5
2.1.2. Investigaciones nacionales	6
2.2. Bases teóricas	7
2.3. Bases filosóficas	7
2.4 Definiciones de términos básicos	11
2.5. Hipótesis de investigación	12
2.5.1 Hipótesis general	12
2.5.2 Hipótesis específicas	12

2.6 Operacionalización de las variables	13
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	14
3.1 Diseño metodológico	14
3.2 Población y muestra	14
3.2.1 Población	14
3.2.2 Muestra	14
3.3 Técnicas de recolección de datos	15
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	16
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	17
4.1 Análisis de resultados	17
4.2 Contrastación de hipótesis	25
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	27
5.1 Discusión de resultados	27
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	29
6.1 Conclusiones	29
6.2 Recomendaciones	29
CAPÍTULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31
ANEXOS	34

RESUMEN

Objetivo: Determinar de qué manera el estilo de liderazgo influye en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022. **Metodología:** Llegó a corresponder al tipo aplicada, siendo además de nivel correlacional, sobre el diseño, fue no experimental transversal, contando además con enfoque cuantitativo; se refirió una población de 120 trabajadores administrativos y funcionarios de la Municipalidad referida, donde la muestra fue 92, y se llegó a utilizar el cuestionario como instrumento. **Resultados:** El 45.65% de los trabajadores manifestaron un nivel alto en el estilo de liderazgo, el 29.35% refirió el nivel bajo y 25.00% manifestó en el nivel medio y se visualiza que el 60.87% de los trabajadores manifestaron un nivel regular en la calidad de atención, también, llegó a obtenerse que el 22.83% refirió el nivel deficiente y 16.30% manifestó en el nivel bueno. **Conclusión:** El estilo de liderazgo influye directamente en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022 ($Rho=0,473$ y $p=0,000$).

Palabras clave: Estilo de liderazgo, calidad de atención, liderazgo carismático

ABSTRACT

Objective: To determine how leadership style influences the quality of service at the Municipality of Chancay – 2022. **Methodology:** This applied research study was correlational in nature. The design was non-experimental and cross-sectional, with a quantitative approach. The population consisted of 120 administrative workers and officials from the aforementioned Municipality, from which a sample of 92 was selected. A questionnaire was used as the data collection instrument. **Results:** 45.65% of the workers reported a high level of leadership style, 29.35% reported a low level, and 25.00% reported a medium level. 60.87% of the workers reported a fair level of service quality, 22.83% reported a poor level, and 16.30% reported a good level. **Conclusion:** Leadership style directly influences the quality of care in the Municipality of Chancay – 2022 ($Rho=0.473$ and $p=0.000$).

Keywords: Leadership style, quality of care, charismatic leadership

INTRODUCCIÓN

Considerando el contexto de la gestión pública en los tiempos actuales, se refiere al liderazgo como crucial para que las instituciones puedan funcionar de manera correcta y en base al servicio de la ciudadanía, siendo ello aún más enfatizado en las municipalidades. Por lo cual, se puede entender que el estilo de liderazgo que se ejecute logra influir en el desempeño que muestren los trabajadores, también en el clima de la organización y en la manera como se atiende a las personas.

Se refiere que la calidad de atención a los ciudadanos ha ido ganando mayor importancia para la administración pública, en temas de eficiencia y de transparencia, ya que se refleja si la institución en mención demuestra compromiso con las necesidades y con las expectativas que tengan los mencionados. Por lo cual, en las municipalidades, es constante la interacción entre los trabajadores públicos con los ciudadanos, por lo tanto, factores como la motivación, comunicación, toma de decisiones y relaciones interpersonales, llegan a ejercer impactos, relacionándose esos aspectos y teniendo que ser abordados por los directivos.

En esta investigación se considera la Municipalidad de Chancay, donde se llegó a identificar problemas sobre la calidad de atención a los ciudadanos, por ejemplo, se tuvo demoras al atender y realizar trámites, se tuvo deficiencias al orientar a las personas y se tuvo que mostraron insatisfacción con el servicio que recibieron los mencionados. Con lo cual, se puede deber al estilo de liderazgo que ejercen los directivos para dirigir, motivar y supervisar a los trabajadores; por lo cual, resulta oportuno que se analice el tipo de liderazgo que predomina y hallar cómo llega a influir sobre la calidad de atención que se brinda.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Refiriendo el ámbito mundial, Gives et al. (2024) refieren que se tiene que las organizaciones públicas están afrontando cambios continuos de rasgo social y tecnológico, generando que se requiera desarrollar las competencias de los trabajadores para mejorar el nivel de productividad que alcancen y que se aporte al logro de resultados anhelados. Por lo que, el liderazgo viene a ser un elemento crucial para influir de manera directa sobre el desempeño de los trabajadores y para la adaptación de las organizaciones a los cambios del entorno. Sobre ello, Bedoya (2021) refiere que desarrollar el liderazgo en las organizaciones aporta a que se mejore la productividad del personal y se incremente la satisfacción de los trabajadores, siendo mayormente en entornos donde la comunicación en la organización es muy importante.

A nivel de América Latina, en Colombia, se llegó a obtener desafíos en relación al liderazgo en las organizaciones, donde se enfatizan las dificultades para la retención de talento humano, un desempeño interno bajo y una comunicación organizacional inadecuada. También, se obtuvo que el 61,4% de líderes manifiestan que, entre los retos principales, se tiene la gestión del cambio y la innovación, y factores como la colaboración interáreas (13,9%), también el equilibrio entre la vida personal con la vida laboral (7,9%) y la comunicación inadecuada (5%) generan impactos en el desempeño de la organización (Becerra, 2020).

Asimismo, se evidenció que, en Chile, al no tener un liderazgo adecuado, se afecta de manera directa la participación de los ciudadanos y la calidad de gestión pública de las organizaciones. En relación a ello, Vallejo et al. (2019) refieren que se tiene una correlación débil entre el liderazgo y la participación social, entendiéndose como problemas en los planes de gobierno, siendo mayormente generado por la capacidad limitada de escuchar y existe una débil correlación entre liderazgo y participación social, lo cual se traduce en problemas dentro de los planes de gobierno,

principalmente por la limitada capacidad de escucha y preocupación de las autoridades por las necesidades de las personas.

A nivel nacional, Palacios (2024) llegó a obtener que elementos como el liderazgo, motivación y trabajo en equipo logran influir de manera directa sobre el desempeño del personal, pero en varias instituciones públicas, se tiene que el compromiso organizacional llega a ser calificado como bajo porque no se realiza de manera periódica la evaluación por resultados y por capacidades. Lo cual, al no tratarse, se genera que los servicios públicos sean deficientes, y que aumente la cantidad de quejas y de insatisfacción de los ciudadanos, siendo que perciben que la calidad de atención que reciben es limitada. Es por lo mencionado que resulta pertinente que se analice el estilo de liderazgo en instituciones como las mencionadas, debido a que pueden impactar de manera significativa en la calidad de servicio que se brinde.

A nivel local, se tiene problemas en la Municipalidad de Chancay, siendo específicamente en relación al estilo de liderazgo que ejercen, teniendo inconvenientes en el liderazgo carismático, liderazgo transaccional y liderazgo transformacional. Ello está repercutiendo de manera negativa sobre la calidad de atención que se brinda a los ciudadanos, generando inconvenientes en el entorno, en la organización y en los empleados.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera el estilo de liderazgo influye en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera el liderazgo carismático influye en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022?

¿De qué manera el liderazgo transaccional influye en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022?

¿De qué manera el liderazgo transformacional influye en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera el estilo de liderazgo influye en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar de qué manera el liderazgo carismático influye en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022.

Determinar de qué manera el liderazgo transaccional influye en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022.

Determinar de qué manera el liderazgo transformacional influye en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica: Llega a considerarse aportes o conceptos realizados por autores para contribuir a los conocimientos científicos que se tiene sobre las variables, permitiendo entender cómo el estilo de liderazgo genera influencia en la calidad de atención que brindan los trabajadores públicos a los ciudadanos.

Justificación metodológica: Se analiza cómo influyen las variables, teniendo el nivel correlacional, y se utiliza la técnica encuesta e instrumento cuestionario para recabar los datos requeridos de la muestra, para obtener resultados sobre las variables. Y al realizarse la investigación, podrá ser bases o referencias para otros estudios centrados en la gestión pública, considerando municipalidades.

Justificación práctica: Al hallar cómo el estilo de liderazgo influye en la calidad de atención del personal considerado, se podrá conformar información real y reciente, para brindarle a la Municipalidad, para que con ello identifique sus deficiencias y pueda elaborar planes de acción para solucionarlas.

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitación conceptual: En esta investigación se considera analizar las variables: estilo de liderazgo y a la calidad de atención.

Delimitación social: Se considera el personal administrativo y funcionarios que trabajan en la Municipalidad de Chancay.

Delimitación espacial: Se ubica la Municipalidad considerada en el distrito de Chancay, siendo parte de la provincia de Huaral, Región de Lima Provincias.

Delimitación temporal: Se desarrolla este estudio desde junio del 2022 hasta diciembre del 2022. Este periodo fue elegido porque corresponde a un año completo de gestión administrativa municipal, lo que permite obtener información representativa sobre el estilo de liderazgo ejercido por las autoridades y su impacto en la calidad de atención brindada a los ciudadanos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Idris (2025) al elaborar su estudio: Liderazgo transformacional en la mejora de la calidad de los servicios públicos en las agencias de gobierno local, donde se basó en el análisis del impacto del liderazgo transformacional en la calidad de los servicios públicos dentro de agencias gubernamentales locales en Indonesia, obteniendo que el estilo de liderazgo mencionado genera impactos positivos y significativos en diferentes rasgos de la organización. En esta investigación, se obtuvo que cuando los líderes implementan el liderazgo referido, se logra aumentar la motivación intrínseca del personal, provocando que muestren actitudes innovadoras, permitiendo que se mejore la calidad de atención y el cumplimiento de funciones públicas. Y logra fomentar una cultura organizacional centrada en mejorar la confianza y colaboración entre los integrantes.

Fajardo, Vera y Pinto (2025) al elaborar su investigación: Calidad en los servicios de los usuarios de instituciones públicas, se basó en revisar las políticas para modernizar Estados, para que se centren en la mejora de la calidad de los servicios. Llegó a realizarse el análisis documental de autores que trataron la calidad de servicio y metodologías estandarizadas más utilizadas para su evaluación, pudiendo ser compleja por los rasgos de los usuarios. Se llega a aplicar SERVQUAL y SERVPERF, y se mide dimensiones en relación a la percepción de los usuarios acerca del servicio que reciben. Llegó a concluirse que se requiere evaluaciones continuas de desempeño del personal para brindar mayor calidad en los servicios, además de implementar metodologías centradas en necesidades locales, enfocándose en la mejora continua y en fomentar mayor cantidad de usuarios satisfechos.

Carvajal y Chicaiza (2023) en su investigación: El liderazgo transformacional para el mejoramiento del clima laboral en empresas de servicios, se centraron en el análisis del liderazgo transformacional para el mejoramiento del clima mencionado en las empresas referidas. Se llegó a obtener que el liderazgo transformacional resulta ser beneficioso para la mejora del clima organizacional en empresas que prestan servicios. Por lo tanto, resulta pertinente implementarlo en las organizaciones para aportar a lograr los resultados esperados y para generar que el desempeño de los trabajadores mejore. Así se podrá generar que los trabajadores mantengan un nivel alto de rendimiento y con ello se podrá permitir la expansión de servicios para que puedan ser estables desde el ámbito económico.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Huamán y Aguirre (2024) elaboraron su investigación basándose en hallar la relación entre el liderazgo y el clima laboral dentro de la Municipalidad Distrital de Miguel Checa. Llegaron a utilizar el diseño cuantitativo y siendo también correlacional. Se obtuvo que con un liderazgo adecuado se puede promover una comunicación abierta, se puede fomentar la participación del equipo, reconocer el esfuerzo y el respeto entre las personas, para mejorar el clima laboral. Asimismo, al tenerse un ambiente organizacional positivo, aparte de mejorar las relaciones internas, se podrá mejorar la motivación, también el compromiso y la disposición de los trabajadores para que se cumplan las funciones con mayores niveles de eficiencia y orientados a brindar un mejor servicio. Además, se enfatizó que los impactos que genera el liderazgo en el clima laboral generan efectos indirectos en la calidad de atención que se brinda a los ciudadanos. Y, cuando los líderes promueven un entorno de trabajo empático, se llega a obtener que los trabajadores experimentan una mayor satisfacción, permitiendo una atención más rápida y efectiva.

Quispe y Huillca (2023) elaboraron su investigación centrada en la comprensión de cómo el estilo de liderazgo ejercido por la alcaldesa influye en la percepción que tienen los trabajadores sobre la calidad de la gestión municipal. Se utilizó el método cuantitativo. Se llegó a obtener que el liderazgo efectivo centrado en la cercanía, comunicación, capacidad de tomar decisiones de manera participativa, respeto al personal presentó una relación fuerte y significativa con la valoración positiva de la calidad de servicio que se ofrece. Asimismo, se obtuvo que

el personal manifestó que cuando el liderazgo llega a ser coherente y motivador, se propicia un ambiente de colaboración. Y se concluyó que el liderazgo que se ejerce considerando la postura edil, aparte de influir en los resultados de procesos administrativos, influye en el clima organizacional y también en el sentido de pertenencia de los trabajadores. Por otro lado, si se tiene un liderazgo tanto transformacional como participativo, permite que se fortalezca la moral de la institución, que se incremente la disposición del personal para que se brinde una mejor atención. Y se entiende que el estilo de liderazgo viene a ser un factor crucial que impacta en la eficacia de la gestión pública y en que las prácticas de calidad sean sostenibles.

Repuello (2023) centró su estudio en analizar la relación entre los estilos de liderazgo y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, Perú. Se utilizó el enfoque cuantitativo correlacional, se llegó a obtener que las variables tuvieron relación positiva y significativa. También que el liderazgo transformacional genera más impactos en la percepción de calidad de los ciudadanos cuando se promueva que se brinde una atención que sea más eficiente y empática. Asimismo, ese estilo de liderazgo permite que los líderes se centren en los objetivos por lograr considerando las necesidades de las personas, conformando una gestión sensible con la realidad local. Y que los líderes que realizan actividades con prácticas transformacionales permiten que se mejore el compromiso de los trabajadores, generando que se mejore significativamente la actitud del personal y se mejore la calidad del servicio que se ofrece.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estilo de liderazgo

Vienen a ser patrones de comportamiento y estrategias mediante los cuales los líderes orientan, motivan e influyen en sus colaboradores para alcanzar objetivos organizacionales. Asimismo, se refiere que los estilos no son permanentes o estáticos, en vez de ello, varían acorde a diferentes factores, siendo por ejemplo el entorno socioeconómico, la cultura organizacional, rasgos de los equipos de trabajo y el tipo de la organización. Los estilos de liderazgo más prevalentes o aplicados son el autocrático,

democrático, laissez-faire, transaccional y transformacional, y son diferentes, teniendo cada uno la capacidad de ofrecer ventajas, pero a su vez puede ser limitadas dependiendo de los rasgos de la organización o contexto en el que se apliquen. Asimismo, elegir el estilo de liderazgo, aparte de definir la manera en la que se va a gestionar a los integrantes, ejerce impactos directamente en el clima de la organización, también impacta al retener talento, la productividad y la satisfacción del personal. Por lo tanto, resulta pertinente que se desarrolle la capacidad de adaptación de los líderes acorde a las situaciones que se vive, ya que así se podrá mejorar la autonomía y el sentido de pertenencia de los trabajadores (García y Ramírez, 2022).

A. Liderazgo carismático

Se muestra que los líderes forjan una conexión con sus seguidores, siendo de rasgo emocional, con lo cual pueden inspirar confianza y que sean más comprometidos, siendo mayor disposición para lograr los resultados esperados. También, si se tiene una comunicación clara y que logra motivar a los seguidores, se puede alinear sus esfuerzos para lograr los objetivos establecidos, con lo cual se genera cohesión. Además, que impacta en la motivación intrínseca del personal, fomentando una mejor cultura organizacional, permitiendo mejorar la innovación y se reconozca los esfuerzos de los trabajadores. Y se refiere que viene a ser un elemento estratégico para desarrollar el desempeño de los trabajadores tanto a nivel individual como grupal, enfatizándose aún más en entornos donde se requiere adaptación continua (Huarcaya y Solis, 2024).

B. Liderazgo transaccional

Se refiere que este liderazgo se centra en la relación entre los líderes con los trabajadores, centrándose en aplicar recompensas y castigos para motivar al personal, para cumplir los objetivos organizacionales. También, se centra en la realización de procesos como la supervisión continua, el control y cumplimiento de objetivos. Asimismo, los líderes se basan en que los trabajadores entiendan lo que se espera de ellos y para ello se ofrece bonificaciones o incentivos, basándose en el rendimiento que muestren o alcancen. Pero se enfatiza que si se utiliza excesivamente este estilo se puede vulnerar el ámbito psicosocial del personal. Por otro lado, si se tiene normas rígidas, no se propicia una toma de decisiones participativa y no se tiene un control adecuado se puede limitar la creatividad del personal, además de reducir su motivación intrínseca. Además, que si las relaciones laborales se basan en solamente recompensas y sanciones,

los trabajadores pueden sentirse estresados o agotados emocionalmente, pudiendo afectar su salud y bienestar laboral (Vorecol, 2022).

C. Liderazgo transformacional

Los líderes generan cambios en los trabajadores, siendo de rasgo positivo y continuo, por medio de motivarlos, inspirarlos y desarrollar sus habilidades. Así se podrá representar como modelo a seguir para las personas, además de fomentar mayor pensamiento crítico y que se atiendan las necesidades de cada trabajador. Asimismo, si se realiza de manera efectiva ese liderazgo, aparte de propiciar que los trabajadores se muestren más comprometidos, se podrá fomentar mayor empatía para que se pueda afrontar desafíos de la institución, aún más en contextos públicos basados en necesidades de cambio estructural y en base a restricciones presupuestarias (Otarola y Sudario, 2024).

2.2.2. Calidad de atención

Se considera como el nivel en el que los servicios logran la satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios, en relación a los niveles de trato del personal. Y se tiene una atención de calidad cuando se brinda una atención oportuna y al mostrar una comunicación pertinente entre quienes prestan los servicios y quienes los reciben, siendo los usuarios. Considerando lo mencionado, la calidad no se llega a centrar únicamente en los resultados que se logren en aspectos administrativos, además, se agrega rasgos subjetivos, siendo por ejemplo la experiencia de los usuarios y sus percepciones de recibir un servicio justo y respetuoso. Y se entiende que los usuarios no son solamente receptores pasivos del servicio, también vienen a ser personas que poseen preferencias y necesidades que tienen que atenderse (Morales y Cárdenas, 2021).

A. Entorno

Viene a conformar las condiciones o rasgos de espacios físicos o ambientales donde interactúan las personas, donde realizan actividades y en este caso, donde se realizan procedimientos para brindar servicios a los usuarios, y se refiere que el entorno también influye en las percepciones de calidad de los mencionados. Se toma en cuenta por ejemplo los espacios limpios, ventilados, ruido, comodidad, accesibilidad para personas discapacitadas. Se refiere además que los factores mencionados, aparte de impactar en la experiencia de los usuarios, impactan en los niveles de eficacia del

servicio que se brinda, entendiendo que si se tiene ambientes organizados propicia que se mejore la atención de los trabajadores a los usuarios, y que se mejore sus niveles de satisfacción. Asimismo, la comodidad impacta en los rasgos o percepciones emocionales de los usuarios, siendo en su sensación de seguridad o de bienestar al permanecer en las instalaciones de la organización (Pérez y Alvarado, 2022).

B. Organización

En las empresas, se estructura el servicio que se ofrece en base a la administración de los recursos que posee, como los técnicos, materiales y humanos, para que se pueda brindar un adecuado servicio a los clientes. En ello se abarca la realización de procesos operativos, además que resulta pertinente que se asigne funciones de manera coherente y clara y que se cumplan los protocolos de la entidad. Asimismo, es necesario que se disponga de recursos humanos, materiales y tecnológicos para que se propicie una adecuada operatividad del sistema. Además, se requiere que las áreas estén coordinadas para que no se tenga errores o interrupciones al atender al público. Es por lo mencionado que, en las organizaciones, resulta pertinente que se tenga una estructura interna coherente, para que se mejore los indicadores que miden el desempeño institucional, y también para mejorar la percepción de calidad por parte de las personas (Rivas y Mendoza, 2023).

C. Empleados

Vienen a ser personas que poseen conocimientos y competencias, además de mostrar comportamientos y actitudes para brindar atención a usuarios o clientes. También, los empleados interactúan con los usuarios, abordan problemas, muestran dominio para mejorar la experiencia de los clientes en base al servicio que se ofrece. Por lo cual, rasgos como la cortesía y respeto, además de poder escuchar y ayudar a los demás, vienen a ser factores cruciales para fomentar una mayor confianza en los usuarios. Asimismo, la empatía, capacidad de respuesta a los requerimientos de las personas y profesionalismo son habilidades capaces de diferenciar servicios que brindan una atención normal y una humanizada. Con lo cual, finalmente, los trabajadores que atienden a los clientes son el rostro primero y directo de la organización, siendo crucial para fomentar una mayor satisfacción de los clientes y se propicie una mayor lealtad de los mencionados (Torres y Delgado, 2022).

2.3. Bases filosóficas

Ontológica: En esta investigación, las variables vienen a ser fenómenos sociales que se originan a partir de la interacción entre las personas en un entorno o estructura organizacional, siendo en este caso la Municipalidad de Chancay. Asimismo, son parte de las relaciones entre las personas, también conforman experiencias, conversaciones y prácticas donde las personas participan para la gestión pública de las entidades. Por lo cual, en una entidad como la Municipalidad en mención, se debe entender el estilo de liderazgo y también la calidad de atención que se expresa, para realizar el análisis de los impactos de la cultura organizacional y relaciones interpersonales conforman la experiencia de los usuarios y permiten que se mejore de manera continua.

Epistemológica: Se refiere que, con la investigación, los conocimientos se van construyendo en base a realizar la observación sistemática de los fenómenos que se analizan y la realidad que se aborda. Por lo que considerando lo mencionado, variables como las mencionadas, llegan a tener dimensiones que pueden ser influenciadas por dimensiones que son susceptibles al medirse, evaluarse y encontrar correlaciones utilizando instrumentos. Así se podrá hallar influencias entre las variables, permitiendo que se comprenda de manera más objetiva la dinámica de la organización. Y que los conocimientos que se generan se obtienen a partir de la recolección de datos de la muestra.

Axiológica: Con la investigación, al analizar las variables, resulta ser importante que se aplique valores éticos, como la transparencia, compromiso social y respeto, siendo estos principios que rigen el accionar en el ámbito público, pero además resultan ser cruciales para lograr que cuando se elaboren investigaciones para aportar a la gestión pública se pueda lograr que sean legítimas y sostenibles. Así, la investigación se centra en describir y explicar fenómenos que ocurren en la entidad evaluada, además que incide de manera positiva en la realidad de la localidad estudiada. A la vez que se aporta resultados para tomar decisiones de mejor manera para beneficiar a los ciudadanos de la ciudad de Chancay.

2.4 Definiciones de términos básicos

- **Calidad de atención:** Nivel o grado en el que servicios logran los resultados esperados o se tiene conocimientos y habilidades pertinentes para brindar un trato adecuado (González y Rodríguez, 2024).

- **Empleados:** Son personas que prestan servicios a cambio de una remuneración, y desempeñan ciertos cargos y cumplen funciones (Ontop, 2025).
- **Entorno:** Abarca ser las condiciones del ambiente en el que interactúan las personas (Torres, 2023).
- **Estilo de liderazgo:** Son los patrones de comportamiento que muestran los líderes o directivos de organizaciones, con la finalidad de influir y dirigir a sus trabajadores para lograr los objetivos que se establecen (Gudiño, 2023).
- **Liderazgo carismático:** El líder muestra una comunicación adecuada con las personas con las que se relaciona y muestra una personalidad que atrae a los demás (personalidad magnética); con lo cual se permite que se motive y se eleve el compromiso de las personas (Kim y Park, 2025).
- **Liderazgo transaccional:** El líder se basa en brindar recomendaciones o asignar sanciones a los trabajadores, para lograr los objetivos que se establezcan (UNIR, 2024).
- **Liderazgo transformacional:** El líder se basa en motivar a sus trabajadores para que logren desatar o mostrar su potencial, para que innoven en los procesos y se logren los objetivos (Gallardo, 2024).
- **Organización:** Abarca la interacción y coordinación entre personas, centrándose en lograr los objetivos, teniendo una estructura coordinada y centrada (Studocu, 2025).

2.5. Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

El estilo de liderazgo influye directamente en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022.

2.5.2 Hipótesis específicas

El liderazgo carismático influye directamente en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022.

El liderazgo transaccional influye directamente en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022.

El liderazgo transformacional influye directamente en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022.

2.6 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala
Estilo de liderazgo	Liderazgo carismático	Expresar confianza al personal Claridad en la visión atractiva Modelar conductas Buscar, encontrar y usar el éxito	Likert
	Liderazgo transaccional	Recompensas contingentes Reconocimiento del éxito Administración por excepción pasiva Administración por excepción activa	
	Liderazgo transformacional	Infunde orgullo Estimulación intelectual Genera respeto y confianza Visión compartida	
	Entorno	Accesos Edificación Condiciones físicas	
Calidad de atención	Organización	Procesos de atención Tiempo razonable y sin demoras innecesarias Procedimientos	
	Empleados	Cortesía y amabilidad Credibilidad Comportamiento	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Tipo: Llegó a ser aplicada, centrándose en generar conocimiento útil para abordar un problema concreto que afecta directamente a la gestión pública local.

Nivel: El presente estudio se desarrolló a un nivel correlacional, dado que su propósito es identificar y analizar el grado de relación entre las variables y dimensiones.

Diseño: Llegó a ser de diseño no experimental transversal, debido a que las variables no llegaron a manipularse, en cambio, se analizaron como se presentaron en el personal considerado, recolectando datos una sola vez.

Enfoque: Contó con el cuantitativo, debido a que se recaba la información de los participantes de la muestra utilizando la encuesta.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Fueron 120 trabajadores administrativos y funcionarios de la Municipalidad Distrital de Chancay que laboraron durante el año 2022.

3.2.2 Muestra

Llegó a aplicarse el muestreo probabilístico estratificado, debido a que permite que se divida la población en estratos, pudiendo ser por ejemplo en áreas o en niveles jerárquicos, posibilitando tener una representación equitativa.

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

Donde:

N: Población = 120 trabajadores

p: Posibilidad de éxito = 0.5

q: Posibilidad de fracaso = 0.5

e: Error estimado = 0.05

Z: Nivel de confianza = 1.96

Sustituyendo los datos se obtiene:

$$n = \frac{(1.96^2)(0.5)(0.5)(120)}{(120 - 1)0.05^2 + (1.96^2)(0.5)(0.5)}$$

Se llegó a conformar la muestra considerando 92 trabajadores administrativos y funcionarios de la Municipalidad referida.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

Llegó a aplicarse la encuesta, permitiendo la obtención de información de manera directa y sistemática acerca del conjunto de personas consideradas, centrándose en sus percepciones y experiencias.

3.3.2 Instrumento

Se utilizó el cuestionario estructurado, que se conforma por ítems considerando la escala de Likert, donde 1 significa "totalmente en desacuerdo" y 5 "totalmente de acuerdo".

Tabla 2

Confiabilidad del estilo de liderazgo y calidad de atención

	α	Número de preguntas	Resultado
V1	0,840	12	Adecuado
V2	0,820	9	Adecuado

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Llegó a utilizarse la estadística descriptiva en Excel, utilizando la tabulación de datos para presentarlos con los gráficos e interpretaciones correspondientes. Y se utilizó la estadística inferencial en el SPSS v.25, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. Además, que, para hallar la normalidad de los datos recabados, se utilizó la prueba Kolmogorov-Smirnov, permitiendo identificar el grado de influencia entre las variables consideradas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Niveles de la V1 y sus dimensiones

Tabla 3

V1: Estilo de liderazgo

	N	%
Bajo	27	29.35%
Medio	23	25.00%
Alto	42	45.65%
Total	92	100.00%

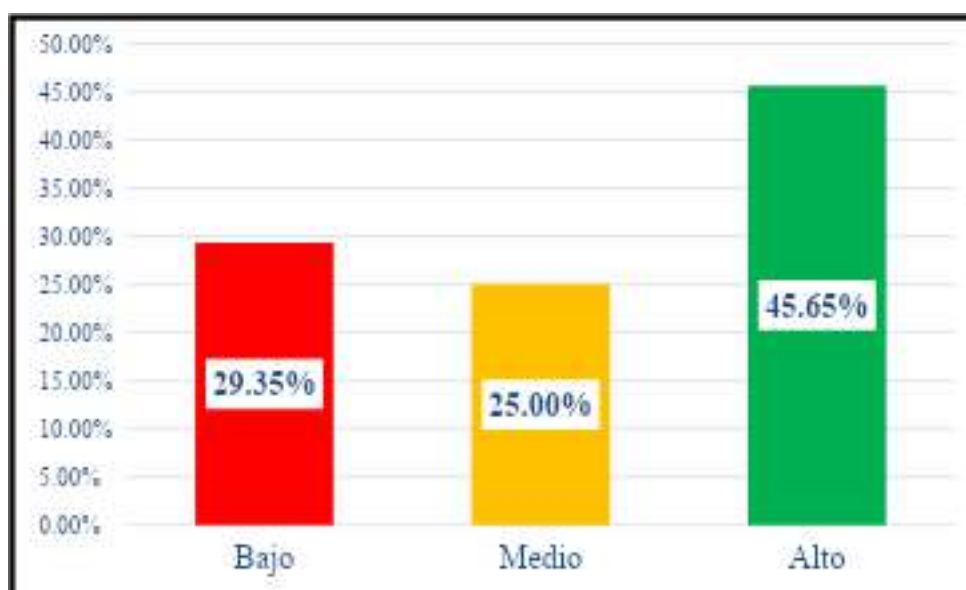


Figura 1. *Estilo de liderazgo*

Interpretación: Se muestra los niveles de los estilos de liderazgo en los trabajadores de la Municipalidad de Chancay - 2022, demostrando que el 29.35% considera haber obtenido un nivel bajo, el 25.00%, medio y el 45.65%, alto.

Tabla 4

Liderazgo carismático

	N	%
Bajo	21	22.83%
Medio	25	27.17%
Alto	46	50.00%
Total	92	100.00%

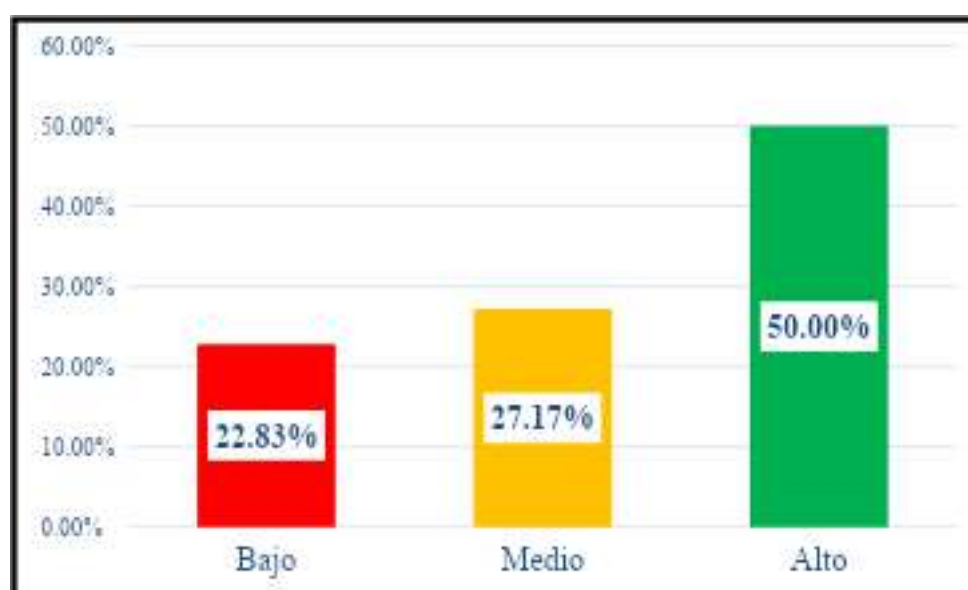


Figura 2. *Liderazgo carismático*

Interpretación: Se muestra los niveles del liderazgo carismático en los trabajadores de la Municipalidad de Chancay - 2022, demostrando que el 22.83% considera haber obtenido un nivel bajo, el 27.17%, medio y el 50.00%, alto.

Tabla 5

Liderazgo transaccional

	N	%
Bajo	31	33.70%
Medio	23	25.00%
Alto	38	41.30%
Total	92	100.00%

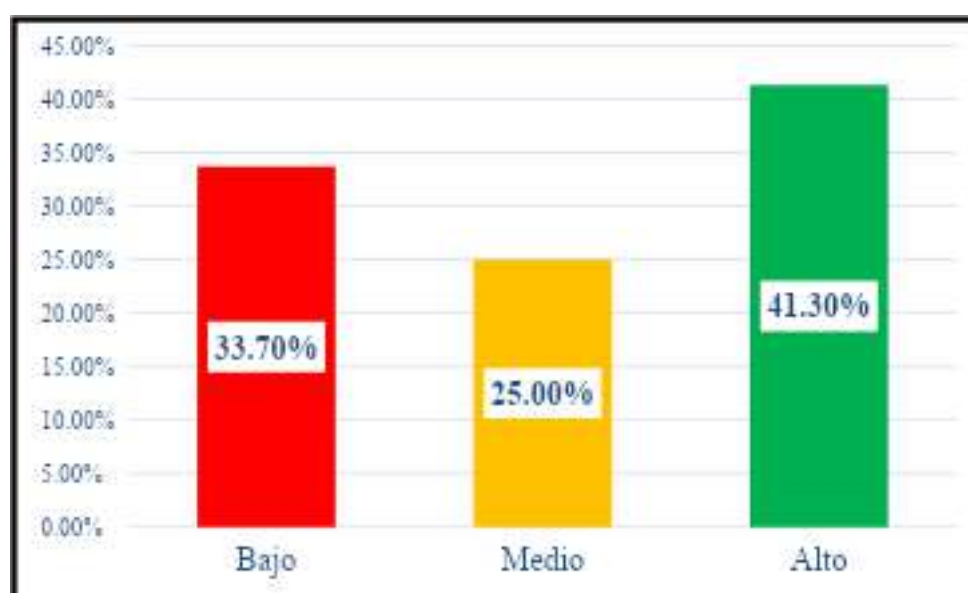


Figura 3. *Liderazgo transaccional*

Interpretación: Se muestra los niveles del liderazgo transaccional en los trabajadores de la Municipalidad de Chancay - 2022, demostrando que el 33.70% considera haber obtenido un nivel bajo, el 25.00%, medio y el 41.30%, alto.

Tabla 6

Liderazgo transformacional

	N	%
Bajo	29	31.52%
Medio	39	42.39%
Alto	24	26.09%
Total	92	100.00%

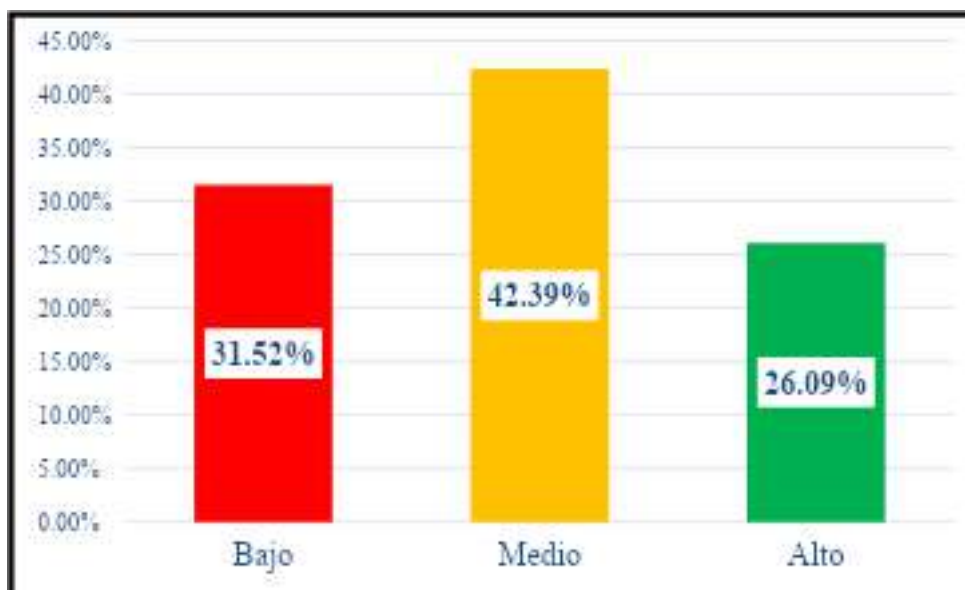


Figura 4. *Liderazgo transformacional*

Interpretación: Se muestra los niveles del liderazgo transformacional en los trabajadores de la Municipalidad de Chancay - 2022, demostrando que el 31.52% considera haber obtenido un nivel bajo, el 42.39%, medio y el 26.09%, alto.

4.1.2 Niveles de la V2 y sus dimensiones

Tabla 7

V2: Calidad de atención

	N	%
Deficiente	21	22.83%
Regular	56	60.87%
Bueno	15	16.30%
Total	92	100.00%

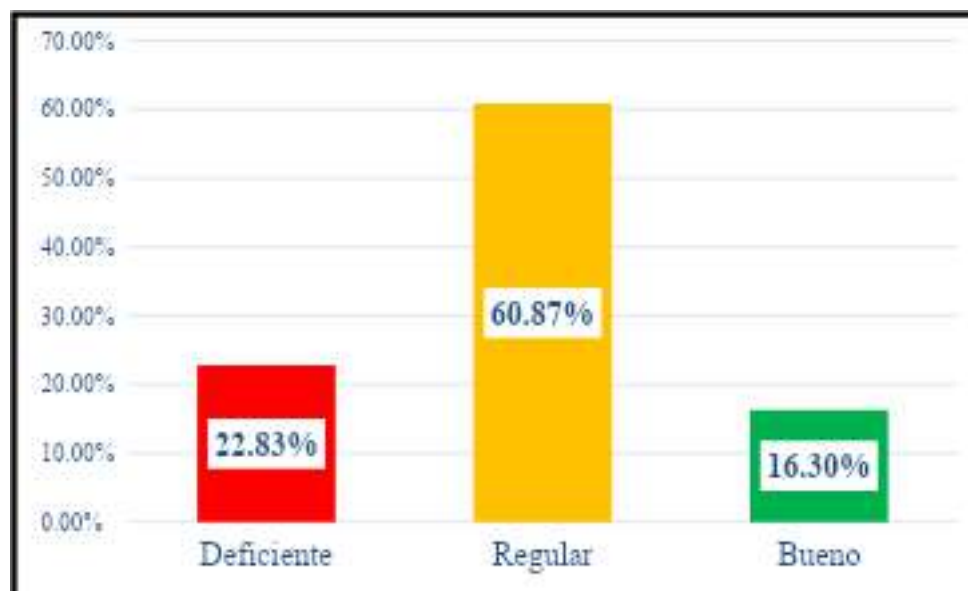


Figura 5. *Calidad de atención*

Interpretación: Se muestra los niveles de la calidad de atención en los trabajadores de la Municipalidad de Chancay - 2022, demostrando que el 22.83% considera haber obtenido un nivel deficiente, el 60.87%, regular y el 16.30%, bueno.

Tabla 8

Entorno

	N	%
Deficiente	21	22.83%
Regular	37	40.22%
Bueno	34	36.96%
Total	92	100.00%

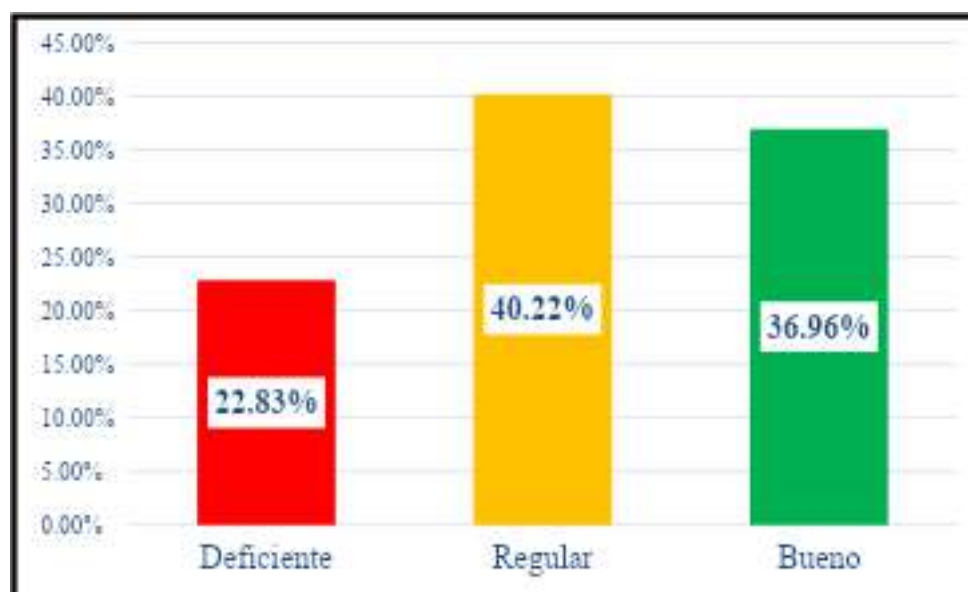


Figura 6. *Entorno*

Interpretación: Se muestra los niveles del entorno en los trabajadores de la Municipalidad de Chancay - 2022, demostrando que el 22.83% considera haber obtenido un nivel deficiente, el 40.22%, regular y el 36.96%, bueno.

Tabla 9

Organización

	N	%
Deficiente	18	19.57%
Regular	36	39.13%
Bueno	38	41.30%
Total	92	100.00%

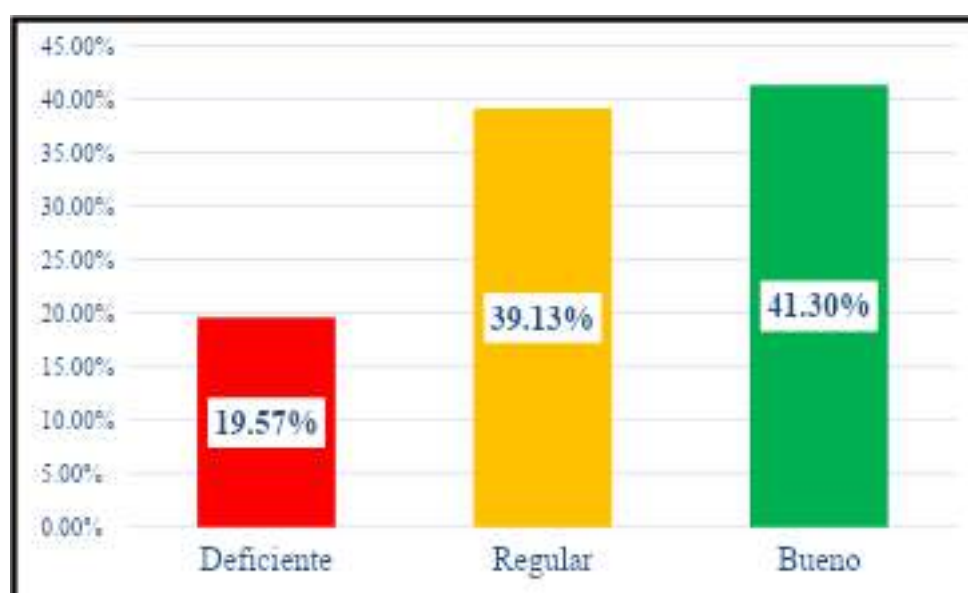


Figura 7. *Organización*

Interpretación: Se muestra los niveles de la organización en los trabajadores de la Municipalidad de Chancay - 2022, demostrando que el 19.57% considera haber obtenido un nivel deficiente, el 39.13%, regular y el 41.30%, bueno.

Tabla 10

Empleados

	N	%
Deficiente	21	22.83%
Regular	59	64.13%
Bueno	12	13.04%
Total	92	100.00%

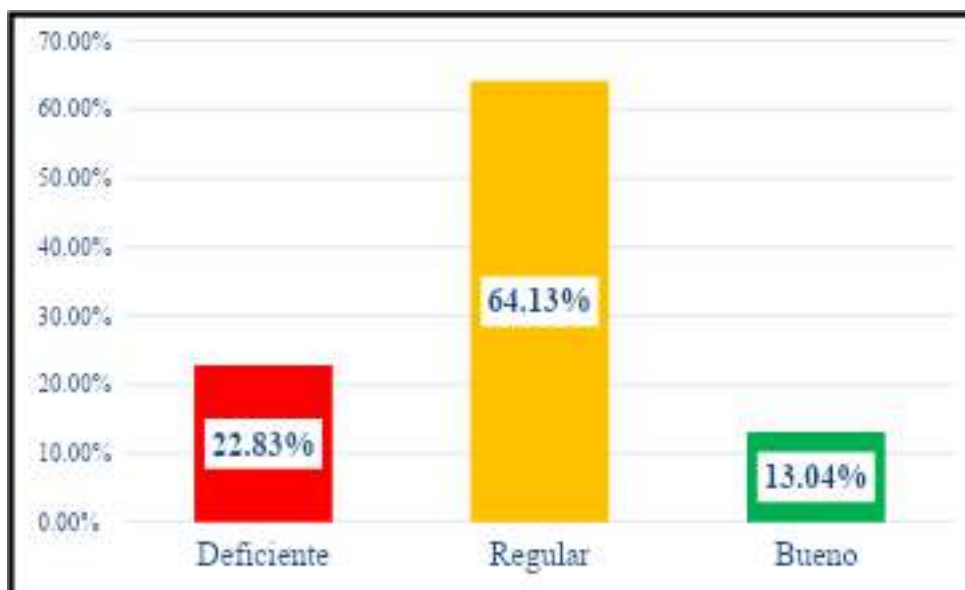


Figura 8. *Empleados*

Interpretación: Se muestra los niveles de los empleados en los trabajadores de la Municipalidad de Chancay - 2022, demostrando que el 22.83% considera haber obtenido un nivel deficiente, el 64.13%, regular y el 13.04%, bueno.

Tabla 11

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	p	Estadístico	gl	p
Estilos de liderazgo	,121	92	,002	,931	92	,000
Calidad de atención	,193	92	,000	,918	92	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Al analizar los datos con la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a, llegó a obtenerse datos no normales ($p < 0.05$), entonces se empleó la prueba de Rho de Spearman.

4.2 Contrastación de hipótesis

Tabla 12

Hipótesis general

			Calidad de atención
Rho	Estilos de liderazgo	Coefficiente de correlación	,473**
		p	,000
		N	92

Interpretación: Llegó a obtenerse una influencia de 0,473 entre las variables estudiadas, teniendo también un $p < 0.05$, refiriéndose como positiva moderada y significativa.

Tabla 13

Hipótesis específica 1

			Calidad de atención
Rho	Liderazgo carismático	Coefficiente de correlación	,443**
		p	,000
		N	92

Interpretación: Llegó a obtenerse una influencia entre el liderazgo carismático con la calidad de atención, siendo de 0,443, teniendo también un $p < 0.05$, refiriéndose como positiva moderada y significativa.

Tabla 14

Hipótesis específica 2

			Calidad de atención
Rho	Liderazgo transaccional	Coefficiente de correlación	,421**
		p	,000
		N	92

Interpretación: Llegó a obtenerse una influencia entre el liderazgo transaccional con la calidad de atención, siendo de 0,421, teniendo también un $p < 0.05$, refiriéndose como positiva moderada y significativa.

Tabla 15

Hipótesis específica 4

			Calidad de atención
Rho	Liderazgo transformacional	Coefficiente de correlación	,425**
		p	,000
		N	92

Interpretación: Llegó a obtenerse una influencia entre el liderazgo transformacional con la calidad de atención, siendo de 0,425, teniendo también un $p < 0.05$, refiriéndose como positiva moderada y significativa.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Refiriendo la hipótesis general, llegó a obtenerse que el estilo de liderazgo logra influir sobre la calidad de atención en los trabajadores de la Municipalidad de Chancay – 2022, ejerciéndose en un grado que llega a ser positiva moderada y significativa, teniendo el valor: 0,473 y un $p < 0.05$. Esto se relaciona con Repuello (2023), donde se obtuvo una relación entre el liderazgo con la calidad de servicio, siendo positiva y significativa, y siendo en una municipalidad peruana. Considerando lo mencionado, se refiere que, en contextos públicos, resulta que el liderazgo aporta a que se mejore la eficiencia al realizar las operaciones y la percepción de los ciudadanos.

También, llegó a obtenerse que el liderazgo carismático logró influir de manera positiva moderada y significativa con la calidad de atención en los trabajadores referidos, teniendo el valor 0,443, con un $p < 0.05$. Ello se relaciona con lo que obtuvieron Quispe y Huilca (2023), siendo que con un liderazgo centrado en que los trabajadores se comuniquen, respeten e interactúen correctamente se podrá mejorar la percepción de calidad de la municipalidad. Y con Huamán y Aguirre (2024), siendo que el liderazgo adecuado permite que se mejore el ambiente laboral, donde se promueve una mayor confianza entre los trabajadores y que sean más participativos, permitiendo que se mejore la calidad de atención al público.

Además, llegó a obtenerse influencia entre el liderazgo transaccional con la calidad de atención de los trabajadores referidos, siendo de 0,421, y un $p < 0.05$, siendo positiva moderada y significativa. Ello se relaciona con lo obtenido por Fajardo, Vera y Pinto (2025), llegando a que se necesita de evaluaciones continuas del desempeño de los trabajadores para lograr una adecuada calidad de servicio, vinculándose de manera directa con las prácticas del liderazgo transaccional, siendo en relación a controlar y supervisar el trabajo.

Y llegó a obtenerse influencia entre el liderazgo transformacional con la calidad de atención, siendo de 0,425, y un $p < 0.05$, en los trabajadores referidos, siendo positiva moderada y significativa. Ello se relaciona con lo que obtuvo Idris (2025), llegando a que el liderazgo transformacional logra incrementar la motivación intrínseca, también se desarrolla los niveles de innovación y de calidad de servicio. También con lo que obtuvieron Carvajal y Chicaiza (2023), llegando a que el liderazgo transformacional logra mejorar el clima en la organización y el desempeño del personal, siendo estos factores cruciales para que se brinde una adecuada calidad de atención. Y con Repuello (2023), siendo que el liderazgo referido impacta en mayor manera en las percepciones de calidad por parte de los ciudadanos, siendo al fomentar una atención más eficiente y a la vez más empática.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Se tuvo influencia entre el estilo de liderazgo con la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022, de valor: 0,473, habiendo tenido también un $p < 0.05$, llegando a ser positiva moderada y significativa.
- Se tuvo influencia entre el liderazgo carismático con la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022, de valor: 0,443, habiendo tenido también un $p < 0.05$, llegando a ser positiva moderada y significativa.
- Se tuvo influencia entre el liderazgo transaccional con la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022, de valor: 0,421, habiendo tenido también un $p < 0.05$, llegando a ser positiva moderada y significativa.
- Se tuvo influencia entre el liderazgo transformacional con la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022, de valor: 0,425, habiendo tenido también un $p < 0.05$, llegando a ser positiva moderada y significativa.

6.2 Recomendaciones

- Desarrollar el estilo de liderazgo de la municipalidad estudiada, siendo por medio de la creación de programas centrados en los directivos y en los jefes de área, basado en mejorar las habilidades de comunicación que muestren, en su toma de decisiones y en su forma de gestionar los equipos de trabajo, para que así se logre mejorar la calidad de atención que brindan los trabajadores a los ciudadanos.
- Promover el liderazgo carismático para que se mejore la empatía, motivación e inspiración de los trabajadores, siendo por medio de talleres donde se mejore las relaciones interpersonales, para que se conforme un ambiente de trabajo positivo, que pueda aportar a que se mejore la atención a los ciudadanos.
- Implementar un sistema de incentivos y de reconocimiento al desempeño que muestren los trabajadores, además de establecer normas que sean claras de entender y que se puedan supervisar continuamente, para que se desarrolle el liderazgo transaccional; que permita brindar un servicio más eficiente y centrado en lograr los objetivos de la municipalidad.

- Aplicar estrategias para desarrollar las capacidades de innovación, compromiso y desarrollo profesional de los trabajadores, por medio de capacitaciones, para que se incremente la calidad de atención que ofrecen los mencionados a los ciudadanos.

CAPÍTULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

5.1. Fuentes bibliográficas

- Carvajal, A., y Chicaiza, K. (2023). *El liderazgo transformacional para el mejoramiento del clima laboral en empresas de servicios* [Tesis de Título, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/38659/1/752%20O.E..pdf>
- García, L., y Ramírez, P. (2022). *Liderazgo organizacional y gestión del talento humano: Nuevas perspectivas*. Editorial Universitaria de Ciencias Sociales.
- Huamán, N., y Aguirre, O. (2024). *Liderazgo y clima laboral en la Municipalidad Distrital de Miguel Checa Sullana – 2024* [Tesis de Título, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/40831>
- Huarcaya, B., y Solis, R. (2024). *Liderazgo carismático y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores en empresas privadas de tecnología, Lima Metropolitana 2023* [Tesis de Título, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/672315>
- Otarola, L., y Sudario, L. (2024). *Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial Churcampá - Huancavelica, 2023* [Tesis de Título, Universidad Peruana Los Andes]. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/7583>
- Palacios, W. (2024). *Liderazgo y comportamiento organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de Caleta de Carquin 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/9912/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, K., y Huillca, J. (2023). *Influencia del liderazgo de la alcaldesa en la calidad de gestión municipal percibida por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Grau, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Micaela].
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/index.php/Record/UNMB_18ffd43112aa715277b1197121c73e36

Repuello, M. (2023). *Estilos de liderazgo y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2021* [Tesis de Título, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio UNH.
<https://repositorio.unh.edu.pe/handle/20.500.14597/6254>

5.2. Fuentes hemerográficas

- Bedoya, E. (2021). Leadership influence on job satisfaction and communication satisfaction in SMEs under computer-mediated-communication environments. *Revista Facultad De Ciencias Económicas*, 29(1), 115-126.
- Fajardo, N., Vera, E., y Pinto, R. (2025). Calidad en los servicios de los usuarios de instituciones públicas. *Estudios Del Desarrollo Social: Cuba Y América Latina*, 13(1), 60–70. <https://revistas.uh.cu/revflacso/article/view/10811>
- Gallardo, A. (2024). *El liderazgo transformacional en la toma de decisiones de la organización*. *Revista Latinoamericana de Transformación Organizacional*, 5(1), 45–60.
<https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/download/3388/5933/6415>
- Gives, W., Peña, G., y García, R. (2024). Liderazgo transformacional y satisfacción laboral en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana-2023. *Revista Científica y Académica*, 4(2), 1590-1606.
- González, M., y Rodríguez, L. (2024). *Gestión de la calidad de la atención en salud*. *Revista de Salud Pública*, 26(1), 45–60.
- Gudiño, M. (2023). *Liderazgo organizacional y su relación con el compromiso laboral en entornos postpandemia: Una revisión sistemática*. *Polo del Conocimiento*, 8(4), 45–60.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/9401/html>
- Idris, J. (2025). *Liderazgo transformacional en la mejora de la calidad de los servicios públicos en las agencias de gobierno local*. *Revista Internacional de Economía, Educación y Emprendimiento (IJE3)*, 5(1), 30–39.
- Kim, H., y Park, J. (2025). Los efectos del liderazgo carismático en el desempeño: exploración de los mecanismos clave. *Fronteras en Psicología*, 16, 1487886.
- Morales, F., y Cárdenas, L. (2021). Calidad de atención en los servicios de salud: Enfoques actuales y desafíos emergentes. *Revista Latinoamericana de Administración en Salud*, 23(2), 45–58.

- Pérez, M., y Alvarado, G. (2022). Influencia del entorno físico en la percepción de calidad del servicio en instituciones públicas de salud. *Revista Latinoamericana de Calidad y Gestión*, 18(2), 55–70.
- Rivas, D., y Mendoza, L. (2023). Gestión interna y percepción de calidad en servicios públicos: Un enfoque organizacional. *Revista Iberoamericana de Administración Pública*, 15(1), 89–104.
- Torres, A., y Delgado, M. (2022). El rol del personal en la percepción de calidad del servicio: Competencias y trato al usuario en instituciones públicas. *Revista de Gestión y Servicio al Ciudadano*, 10(2), 61–76.
- Vallejo, V. Jaramillo, K, Reyes, M. Almazán, F. Flores, C, y Rodríguez, C (2019). Liderazgo comunitario en las políticas públicas chilenas: representaciones y significados desde la ciudadanía. *Revista de psicología (Santiago)*, 28(2), 47-63.
<https://dx.doi.org/10.5354/0719-0581.2020.55663>

5.3. Fuentes electrónicas

- Becerra, L. (30 de junio de 2020). *Las 11 estrategias de liderazgo que proponen 103 CEO de las principales empresas*. <https://www.larepublica.pe/empresas/las-11-estrategias-de-liderazgo-queproponen-103-ceo-de-las-principales-empresas-del-pais-3023453>
- Ontop. (2025). *¿Qué es un empleado?*. <https://es.getontop.com/glossary/empleado>
- Studocu. (2025). *Las organizaciones: definición*. <https://www.studocu.com/latam/messages/question/12061061/las-organizaciones-definicion>
- Torres, T. (2023). *Entorno organizacional: Definición y elementos*. <https://es.scribd.com/presentation/596779880/5-1-Entorno-organizacional-Definicion-y-elementos>
- UNIR. (2024). *¿Qué es el liderazgo transaccional? Características y ejemplos*. <https://colombia.unir.net/actualidad-unir/liderazgo-transaccional/>
- Vorecol. (2022). *Efectos del liderazgo transaccional vs. liderazgo transformacional en la salud mental de los empleados*. <https://vorecol.com/es/articulos/articulo-efectos-del-liderazgo-transaccional-vs-liderazgo-transformacional-en-la-salud-mental-de-los-empleados-192114>

ANEXOS

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general ¿De qué manera el estilo de liderazgo influye en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022? Problemas específicos ¿De qué manera el liderazgo carismático influye en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022? ¿De qué manera el liderazgo transaccional influye en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022? ¿De qué manera el liderazgo transformacional influye en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay - 2022?	Objetivo general Determinar de qué manera el estilo de liderazgo influye en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022	Hipótesis general El estilo de liderazgo influye directamente en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022.	Estilo de liderazgo	Liderazgo carismático	Expresar confianza al personal Claridad en la visión atractiva Modelar conductas Buscar, encontrar y usar el éxito	Tipo – Nivel – Diseño – Enfoque Aplicada – Correlacional – No experimental transversal – Cuantitativo Población 120 trabajadores administrativos y funcionarios Muestra 92 Técnica – Instrumento Encuesta – Cuestionario
	Objetivos específicos Determinar de qué manera el liderazgo carismático influye en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022.	Hipótesis específicas El liderazgo carismático influye directamente en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022.		Liderazgo transaccional	Recompensas contingentes Reconocimiento del éxito Administración por excepción pasiva Administración por excepción activa	
	Determinar de qué manera el liderazgo transaccional influye en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022.	El liderazgo transaccional influye directamente en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022.		Liderazgo transformacional	Infunde orgullo Estimulación intelectual Genera respeto y confianza Visión compartida	
	Determinar de qué manera el liderazgo transformacional influye en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022.	El liderazgo transformacional influye directamente en la calidad de atención en la Municipalidad de Chancay – 2022.	Calidad de atención	Entorno	Accesos Edificación Condiciones físicas	
				Organización	Procesos de atención Tiempo razonable y sin demoras innecesarias Procedimientos	

1. Matriz de consistencia

		Municipalidad de Chancay – 2022.		Empleados	Cortesía y amabilidad Credibilidad Comportamiento	
--	--	-------------------------------------	--	-----------	---	--

2. Instrumentos

Estimado trabajador de la Municipalidad de Chancay, se requiere sus opiniones acerca de la problemática analizada en esta investigación: Estilo de liderazgo y su influencia en la calidad de atención en la municipalidad de Chancay - 2022, por lo tanto, considere la siguiente escala para trazar una “X” en la casilla de respuesta de cada pregunta que se presenta a continuación:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

Nº	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
ESTILO DE LIDERAZGO						
D1: LIDERAZGO CARISMÁTICO						
1	El líder transmite entusiasmo y confianza en sus acciones					
2	Inspira a los trabajadores con su ejemplo y visión					
3	Muestra seguridad al tomar decisiones importantes					
4	Es admirado por su capacidad de liderazgo natural					
D2: LIDERAZGO TRANSACCIONAL						
5	El líder establece claramente las tareas y expectativas					
6	Se reconoce el trabajo cuando se cumplen los objetivos					
7	Se aplican sanciones si no se cumplen los acuerdos					
8	La relación con el personal está basada en recompensas y castigos					
D3: LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL						

9	El líder motiva a mejorar y alcanzar metas comunes					
10	Fomenta la innovación y la creatividad en su equipo					
11	Se preocupa por el desarrollo profesional de los trabajadores					
12	Promueve una visión compartida en la organización					
CALIDAD DE ATENCIÓN						
D1: ENTORNO						
1	El ambiente de atención al público es limpio y ordenado					
2	La señalización y distribución del espacio facilita la atención					
3	Las condiciones físicas del local municipal son adecuadas					
D2: ORGANIZACIÓN						
4	El proceso de atención al ciudadano es claro y eficiente					
5	Se atiende en un tiempo razonable y sin demoras innecesarias					
6	El personal conoce y aplica correctamente los procedimientos					
D3: EMPLEADOS						
7	Los trabajadores muestran cortesía y amabilidad al atender					
8	El personal resuelve adecuadamente las solicitudes del usuario					
9	Se observa compromiso del personal con la calidad del servicio					

3. Base de datos

V1: Estilo de liderazgo

1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2
1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	3	2
1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	3	2
2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2
2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	3	2
2	4	2	1	2	2	2	2	5	5	3	2
2	4	2	1	2	2	2	2	5	5	1	4
2	4	2	1	2	2	2	2	5	5	1	4
5	4	3	4	5	2	2	4	4	4	1	1
5	5	4	5	5	1	1	1	3	3	1	2
1	5	4	5	5	1	1	1	3	3	1	2
5	3	4	5	5	1	3	4	4	3	1	2
5	5	4	5	5	1	3	4	4	3	1	2
5	3	4	5	3	1	3	4	4	3	1	2
3	3	2	5	3	2	3	3	2	2	1	2
3	3	2	5	3	2	3	3	2	2	2	5
3	3	2	5	3	2	3	3	2	2	2	1
3	3	2	5	3	2	3	3	2	2	2	1
5	2	2	5	3	2	3	3	2	2	2	1
5	5	4	5	5	1	3	4	4	5	3	1
5	5	4	5	5	1	5	4	4	5	3	1
5	5	4	5	5	1	5	4	4	5	3	1
3	5	4	5	5	1	5	4	4	5	3	1

3	5	4	5	5	1	5	4	4	5	3	1
3	5	4	5	5	1	5	4	4	5	3	1
1	1	4	1	5	1	1	1	3	1	3	1
2	4	2	1	1	2	1	2	1	1	3	1
2	4	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2
5	2	2	5	5	2	5	5	2	4	2	2
5	2	2	5	5	2	5	5	2	4	2	2
5	3	3	5	3	3	3	4	4	4	2	2
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2
1	3	2	3	5	2	1	4	4	3	2	2
2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2
2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	4
2	2	2	1	5	2	2	3	2	1	2	2
2	2	2	1	5	3	2	3	2	1	2	2
2	4	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2
2	4	2	1	2	2	2	2	4	1	1	2
2	4	2	1	2	2	2	2	4	1	1	2
2	4	2	1	2	2	2	2	4	1	5	4
2	4	2	1	2	2	2	2	4	1	2	4
2	4	2	1	2	2	2	2	4	1	2	1
2	4	2	1	2	2	2	2	4	1	2	1
2	4	2	1	2	2	2	2	4	1	2	1
3	5	4	5	1	1	2	1	5	3	2	1
3	5	4	5	1	1	2	1	5	3	3	4
1	5	4	5	1	1	2	5	5	3	3	4
2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	3	4
2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	3	4
2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	3	4

2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1
2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1
2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1
2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1
2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1
2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1
2	4	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1
5	4	5	1	2	4	4	2	2	3	2	1
5	4	5	1	2	4	4	2	2	3	3	3
5	4	5	1	2	4	4	2	2	3	3	3
5	4	5	3	2	4	4	2	2	3	3	3
5	4	5	3	2	4	4	2	2	3	1	3
5	4	5	3	2	4	4	2	5	3	3	3
5	4	5	3	4	4	4	2	3	3	3	3
5	5	4	5	5	5	4	1	5	5	3	2
5	5	4	5	5	3	4	1	5	1	3	2
5	5	4	5	5	5	2	1	5	1	3	2
2	4	2	1	2	2	2	5	2	1	3	2
2	4	2	1	2	2	2	5	2	1	3	4
2	4	2	1	2	2	2	5	2	1	3	4
2	2	2	1	2	2	2	5	2	1	2	4
4	5	5	5	4	2	2	5	3	3	2	4
4	5	5	5	4	2	4	5	3	3	2	4
4	5	5	5	4	2	4	5	3	3	2	4
4	5	5	5	4	2	4	5	3	3	4	2
4	5	5	5	5	2	4	5	3	3	2	2
4	5	5	5	5	2	4	5	3	3	2	3
3	5	4	5	5	1	3	4	4	3	2	3

3	5	4	5	5	1	3	4	4	3	2	3
3	5	4	5	5	1	3	4	4	3	2	3
3	5	4	5	5	1	3	4	4	3	4	5
3	5	4	5	5	1	3	4	4	3	4	2
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
4	5	5	5	4	2	2	5	3	3	4	3
4	5	4	5	5	1	3	4	4	3	4	3
4	5	4	5	5	1	3	4	4	3	4	3

V2: Calidad de atención

1	1	1	1	3	1	1	1	3
1	1	1	1	3	1	1	1	3
1	1	1	1	3	1	1	1	3
1	1	1	1	3	1	1	1	3
1	1	1	1	3	1	1	1	3
1	1	1	1	3	1	1	1	3
1	1	1	1	3	1	1	1	3
3	3	4	4	4	3	3	3	4
3	3	4	4	4	3	3	3	4
3	3	4	4	4	3	3	3	4
3	3	4	4	4	3	3	3	4
3	3	4	4	4	3	3	3	4
3	3	4	4	4	3	3	3	4
3	3	4	4	4	3	3	3	4
3	3	4	4	4	3	3	3	4
1	1	1	1	3	1	1	1	3
1	1	1	1	3	1	1	1	3
1	1	1	1	3	1	1	1	3
1	1	1	1	3	1	1	1	3
1	1	1	1	3	1	1	1	3
1	1	1	1	3	1	1	1	3
3	3	4	4	4	3	3	3	4
3	3	4	4	4	3	3	3	4
1	5	1	3	3	4	1	5	3
2	2	2	1	1	2	2	2	1
2	2	2	1	1	2	2	2	1
2	2	2	1	1	2	2	2	1
2	2	2	1	1	2	2	2	1

2	2	2	1	1	2	2	2	1
1	5	1	5	3	4	1	5	3
1	5	1	5	5	4	1	5	3
3	5	3	5	3	4	5	5	3
3	5	3	5	3	4	5	5	3
3	5	3	5	3	4	5	5	3
3	5	3	5	3	4	5	5	3
3	5	3	5	3	4	5	5	3
3	5	3	5	3	4	5	5	3
3	5	3	5	3	4	5	5	3
2	2	2	5	1	2	2	2	1
2	2	2	5	1	2	2	2	1
2	2	2	5	1	2	2	2	1
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3

1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
3	5	4	5	3	4	5	5	5
5	5	4	5	3	4	5	5	5
1	5	4	5	3	4	5	5	3
1	5	4	5	3	4	5	5	3
1	5	5	5	3	4	3	5	3
1	5	1	5	3	4	3	5	3
1	5	1	5	5	4	3	5	3
1	5	1	1	3	4	3	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
3	3	4	4	4	3	3	3	4
3	3	4	4	4	3	3	3	4
3	3	4	4	4	3	3	3	4
3	3	4	4	4	3	3	3	4
3	3	4	4	4	3	3	3	4
3	3	4	4	4	3	3	3	4
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
3	5	4	5	4	3	3	3	4

2	2	2	2	1	2	2	2	1
1	5	1	1	3	4	1	5	3
1	5	1	1	3	4	1	5	3
3	3	4	4	4	3	3	3	4
3	3	4	4	4	3	3	3	4
3	3	4	4	4	3	3	3	4
3	3	4	4	4	3	3	3	4
3	3	4	4	4	3	3	5	4
3	3	4	4	4	5	5	5	4