



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Instituto de Gobierno y de Gestión Pública

Liderazgo, Motivación y Efectividad Funcional en los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios "Chavín" S.A. Huaraz, 2019

Leadership, Motivation and Functional Effectiveness in the workers of the Empresa Prestadora de Servicios "Chavín" S.A. Huaraz, 2019

Línea de Investigación: Sistemas de Administración del Estado

Recibido: 20 de agosto de 2020

Aprobado: 13 de octubre de 2020

RESUMEN:

AUTOR 1

Mg. Francisco Alejandro Flores Pasión. Contador público, Universidad Privada de San Pedro de Chimbote, Perú. Doctorando en Administración, Universidad Cesar Vallejo. Gerente de Administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre. ORCID: 0000-0002-8403-9978
Aflorpasion2017@gmail.com

El objetivo consistió en determinar si liderazgo y la motivación se relacionan con la efectividad funcional en la Empresa Prestadora de Servicios "Chavín" S. A. en el 2019. Método se utilizó una investigación aplicada, diseño no experimental, de nivel correlacional-causal; la población de 170 trabajadores, y la muestra probabilística fue igual a 118; con criterios de inclusión y exclusión. La técnica fue encuesta y el instrumento, el cuestionario estructurado, debidamente validados por el juicio de expertos, la confiabilidad se obtuvo por el estadístico Alpha de Cronbach. Obteniendo como resultado una relación directa y moderada entre el liderazgo y la efectividad funcional; así como la motivación y la efectividad funcional. Por lo que llegamos a la conclusión, que se ha determinado una correlación directa alta ($r=0.652$) muy significativo ($p<0.01$) entre Liderazgo y Efectividad sin considerar el efecto de la variable motivación. Considerando el efecto de la motivación, la correlación directa disminuye de alta a baja ($r = 0.284$) pero sigue existiendo una correlación significativa ($p=0.002<0.05$), se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, el nivel de significancia de 95%, existe correlación entre liderazgo transformacional y efectividad Funcional considerando el efecto de la variable motivación.

Palabras clave: Liderazgo, motivación, efectividad funcional, perseverancia

ABSTRACT:

The objective was to determine if leadership and motivation are related to functional effectiveness in the Service Provider Company "Chavín" S. A. in 2019. Method was used an applied research, non-experimental design, of correlational-causal level; the population of 170 workers, and the probabilistic sample was equal to 118; with inclusion and exclusion criteria. The technique was the survey and the instrument, the structured questionnaire, duly validated by the judgment of experts, the reliability was obtained by the Alpha statistic of Cronbach. Obtaining as a result a direct and moderate relationship between leadership and functional effectiveness; as well as motivation and functional effectiveness. Therefore, we reached the conclusion that a very significant ($p < 0.01$) high direct correlation ($r = 0.652$) between Leadership and Effectiveness has been determined without considering the effect of the motivation variable. Considering the effect of motivation, the direct correlation decreases from high to low ($r = 0.284$) but there is still a significant correlation ($p = 0.002 < 0.05$), the null hypothesis is rejected. Therefore, at the 95% level of significance, there is a correlation between transformational leadership and Functional effectiveness considering the effect of the motivation variable

Keywords: Public Management, Recovery of the Historic Center of Lima

INTRODUCCIÓN

Los sistemas prestadores de servicios público y privados presentan una serie de deficiencias en las organizaciones a nivel nacional, regional y local, generado por una serie de factores climatológicos como el exceso de lluvias, huaycos, contaminación por el arrojo de basura por parte de la población, y otras empresas que se encargan de las actividades económicas productivas: centros mineros; así como la mediana y pequeña industria. Por otro lado, la falta de mantenimiento adecuado de las plantas de tratamiento de agua, generado por un liderazgo carente de creatividad, falta de motivación por parte de la Empresa prestadora de servicios el cual genera la poca efectividad en la gestión del sistema prestador de servicios. Las Naciones Unidas (2010), declaro que el recurso hídrico (agua), es un derecho fundamental como otros constituyendo una fuente de vida de los ciudadanos de una jurisdicción territorial considerando un elemento de goce en la vida de la persona independiente de su raza, sexo, creencia, estatus social, los que se encuentran amparados en la Constitución Política del Perú, en su artículo 2ª, hace referencia que toda persona tiene derecho a la vida a su identidad, a su integridad moral y libre desarrollo bienestar.

La Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento “Chavín” Sociedad Anónima, es una institución de derecho público interno, donde los accionistas son los municipios provinciales de Huaraz, Huaylas, Bolognesi, Aija; y el municipio Distrital de Independencia, Municipios en cuyos ámbitos locales se concentra la atención de los servicios de agua potable y alcantarillado. Está inscrita en la Oficina de los Registros Públicos de la Región Ancash; en la Ficha N° 250, Asiento N° 03, del Libro Mercantil de la autonomía administrativa, económica y técnica, que se sustenta en el Registro del padrón de Personas Jurídicas; está constituida de acuerdo a la Ley General de Servicios de Saneamiento, Ley N.º 26338, Ley N.º 28870 y el Texto Único Ordenado del D.S. N° 023-2005-VIVIENDA modificado por D.S. 010-2007-VIVIENDA, la Empresa prestadora de Servicios Chavín S.A. Es una entidad dedicada a la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado.

El servicio que viene prestando la Empresa Prestadora de Servicios “Chavín” S.A, es en los municipios Provinciales de Huaraz, Huaylas, Bolognesi, Aija y la municipalidad Distrital de

Independencia los mismos que pertenecen a la región Ancash, representando a una población del 29.45% de habitantes del total de la población, según información (censo del año 2017 llevado a cabo por el INEI), a la cantidad de población consignada se busca determinar cuál es el impacto de satisfacción de los usuarios respecto al servicio que reciben de agua potable y alcantarillado.

Por lo que se hace necesario que se pueda inculcar un verdadero sentimiento de servicio a cada uno de los trabajadores y/o servidores, donde los altos directivos y gerentes de la empresa tengan a bien de dar a conocer de los lineamientos de las políticas de la institución para con sus colaboradores, toda vez que su objetivo principal es mantener un fuerte liderazgo, con una motivación totalmente efectiva y que esta sea funcional para lograr el cumplimiento de las metas en las diferentes modalidades en la que prestan los servicios a la comunidad, siempre y cuando se mantenga una buena comunicación, para que el mensaje no sea distorsionada.

Problema General

¿Cuál es la relación entre liderazgo, motivación y la efectividad funcional desde la perspectiva de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios “Chavín” S.A. de Huaraz en el año 2019?.

Asimismo, se desagregaron en los siguientes problemas específicos: (a). ¿Cuál es la relación entre la influencia idealizada, la dirección y la efectividad funcional desde la perspectiva de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios “Chavín” S.A. en el año 2019?. (b). ¿Cuál es la relación de la motivación inspiracional, la intensidad y la efectividad funcional desde la perspectiva de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios “Chavín” S.A. en el año 2019?. (c). ¿Cuál es la relación de la estimulación emocional, la perseverancia y la efectividad funcional desde la perspectiva de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios “Chavín” S.A. en el año 2019?. (d). ¿Cuál es la relación de la consideración individualizada, la motivación en el contexto laboral y la efectividad funcional desde la perspectiva del trabajador de la Empresa Prestadora de Servicios “Chavín” S.A. en el año 2019?.

Objetivo General

determinar la relación entre el liderazgo, motivación y la efectividad funcional desde la perspectiva de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios “Chavín” S. A. en el año 2019.

A continuación se propusieron los siguientes Objetivos Específicos: (a). Identificar la relación de la influencia idealizada, la dirección y la efectividad funcional desde la perspectiva de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios "Chavín" S.A. en el año 2019. (b). Describir la relación de la motivación inspiracional, la intensidad y la efectividad funcional desde la perspectiva de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios "Chavín" S.A. en el año 2019. (c). Precisar la relación de la estimulación emocional, la perseverancia y la efectividad funcional desde la perspectiva de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios "Chavín" S.A. en el año 2019. (d). Especificar la relación de la consideración individualizada, la motivación en el contexto laboral y la efectividad funcional desde la perspectiva de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios "Chavín" S.A. en el año 2019.

Después de presentar la descripción de las características del objeto de estudio, fue necesario revisar investigaciones realizados a nivel internacional que se presenta a continuación: Ramos y Thorrens, (2015) realizaron un trabajo de investigación acerca del análisis del clima organizacional en una empresa de suministro de agua de la ciudad de Cartagena-Bolívar. Universidad de Cartagena. El estudio tenía como objetivo: Analizar el clima organizacional en una empresa de suministro de agua de la ciudad de Cartagena-Bolívar. Metodología: Resultados: obteniendo como resultado que el clima organizacional tiene una influencia fuerte dentro de la organización porque afecta a la motivación que puedan presentar los trabajadores, manteniendo un impacto directo en la productividad y la calidad de la prestación del servicio plasmado en la efectividad que puedan presentar, llegando a ser relevante por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, lo cual incide directamente en la calidad del propio sistema y su desarrollo.

A continuación, fue necesario conocer acerca de investigaciones desarrollados a nivel nacional, para fortalecer el conocimiento referido a estudios anteriores relacionado al tema y problema de estudio, se consideró a Moscoso, De los Santos y Tacora (2016), quien realizó un trabajo de investigación acerca de la Influencia de Liderazgo en la Motivación Laboral del Personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento, Moquegua, 2016. Escuela de

Postgrado Neumann Business School, Tacna – Perú. Teniendo como objetivo determinar si existe relación entre el liderazgo y la motivación laboral que se presenta en las organizaciones. Obteniendo como resultado que el liderazgo mantiene una mayor presencia en la empresa y a la vez mantiene una relación media, por lo que se interpreta que sólo el liderazgo no es capaz motivar enteramente un equipo de trabajo, lo que genera que la efectividad de los trabajadores se vea afectada.

Rodríguez (2020) desarrolló un estudio que se relaciona con el salario emocional y su relación con los niveles de efectividad, cuya finalidad es analizar cómo se presenta el salario emocional y cuál es la vinculación que presenta con la efectividad, concluyendo: Es importante incorporar las estrategias propuestas de la herramienta Salario Emocional para el incremento de la efectividad, reduciendo la insatisfacción y el bajo desempeño en sus funciones. Considerando la relevancia del bienestar del trabajador versus el rendimiento laboral se precisa realizar esta investigación.

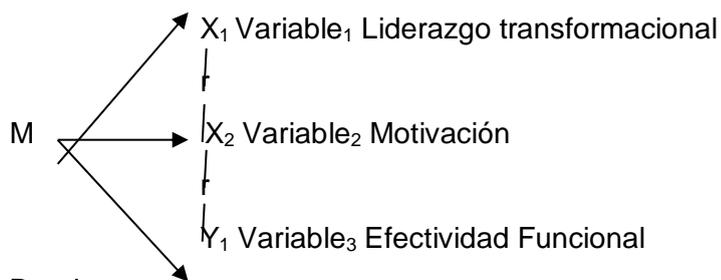
Justificación. (a) **justificación Teórica:** La importancia de realizar el presente trabajo de investigación con tres variables como son: el liderazgo, motivación y efectividad funcional es evaluar el comportamiento a las actitudes y formas de los directivos, gerentes de la Empresa Prestadora de Servicios “Chavín” S.A, cómo estas son percibidas por los trabajadores y si influye de forma negativa o positiva en el desarrollo de las actividades programas y planificadas por la institución. Por esta razón, la justificación teórica, conforme al presente estudio de investigación de liderazgo, motivación y efectividad funcional desde la perspectiva de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios “Chavín” S.A. 2019, en la que se puede analizar la relación que existe entre las tres variables, el cual permita verificar si la empresa tiene una buena relación o no entre sus variables de liderazgo, motivación y efectividad funcional, claro que eso será después de obtener los resultados de la investigación los que determinarán si existe un adecuado liderazgo por parte de los directivos y gerentes, así como el nivel de motivación hacia los trabajadores y cuan efectivo y funcional es el resultado de la prestación del servicio a los usuarios. (b) **Justificación Práctica:** tiene su base en cuanto la Empresa Prestadora de Servicios “Chavín”, cuenta con una población equivalente al 29.45% de la población del total de población que tiene la región Ancash quienes son los que reciben el suministro del agua y desagüé, el cual involucra a cuatro provincias que son

parte de la región Ancash, por lo que hemos visto por conveniente realizar el presente estudio de investigación para poder determinar si liderazgo, motivación y la efectividad funcional guardan una relación al momento de realizar las actividades por parte de los trabajadores en el cumplimiento de la prestación del servicio de agua a los consumidores dentro de su ámbito territorial.

MATERIALES Y MÉTODOS

El diseño fue no experimental con un sub-diseño descriptivo correlacional, causal porque el estudio tuvo como objetivo de establecer el grado de relación e influencia entre las variables materia de estudio Hernández, Fernández y Baptista (2014). La presente investigación tiene el enfoque cuantitativo, ya que es secuencial y probatorio, se utilizó la recolección de datos para probar las hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, a fin de establecer patrones de comportamiento y probar las teorías. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.4).

El esquema del diseño de investigación: se muestra en la figura X



Donde:

M = Muestra de estudio

X₁ = Liderazgo transformacional

X₂ = Motivación

Y₁ = Efectividad funcional

r = Relación

Población: 170 trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios "Chavín" S.A.

Muestreo: probabilístico. Técnica de recolección de datos: La encuesta. Instrumento de recolección de datos: Cuestionario Estructurado.

RESULTADOS

Tabla 1.

Frecuencia cruzada de trabajadores según nivel de motivación (y), nivel de liderazgo (x) y nivel de efectividad (z) de la Empresa Prestadora de Servicios “Chavín” S.A. Huaraz, 2019.

Nivel de motivación (Y)	Nivel de liderazgo (X)	Nivel de efectividad (Z)						Total
		Bajo		Medio		Alto		
		N	%	N	%	N	%	
Bajo	Bajo	14	35%	5	13%	2	5%	100%
	Medio	12	30%	6	15%	0	0%	
	Alto	0	0%	0	0%	1	3%	
Medio	Bajo	11	29%	6	16%	1	3%	100%
	Medio	6	16%	2	5%	0	0%	
	Alto	0	0%	6	16%	6	16%	
Alto	Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	100%
	Medio	3	8%	3	8%	7	18%	
	Alto	0	0%	6	15%	21	53%	

Presentamos la frecuencia cruzada de trabajadores según nivel de motivación (y), nivel de liderazgo (x) y nivel de efectividad (Z). Podemos observar, cuando los trabajadores presentaban baja motivación, tan solo un (3%) trabajador presenta un alto nivel de liderazgo y efectividad. Cuando la motivación es de nivel medio, vemos que el número de personas con nivel alto de liderazgo y efectividad se ha incrementado a 6 trabajadores (16%). Cuando la motivación es de nivel alto, vemos que el número de personas con nivel alto de liderazgo y efectividad se ha incrementado a 21 trabajadores (53%). Aparentemente la motivación influye en la relación directa del liderazgo y efectividad.

Tabla 2. Matriz de correlación simple (correlación de orden cero) y correlación parcial.

Variables de control		Liderazgo (X)	Efectividad (Z)	Motivación (Y)
-ninguno- ^a	Liderazgo (X)	Correlación	1,000	,652
		Significación (bilateral)	.	,000
	Efectividad (Z)	Correlación	,652	1,000
		Significación (bilateral)	,000	.
	Motivación (Y)	Correlación	,704	,730
		Significación (bilateral)	,000	,000
Motivación (Y)	Liderazgo (X)	Correlación	1,000	,284
		Significación (bilateral)	.	,002
	Efectividad (Z)	Correlación	,284	1,000
		Significación (bilateral)	,002	.

(a). las casillas contienen correlaciones de orden cero (Pearson).

En la tabla 10, podemos apreciar que existe una correlación directa alta ($r=0.652$) muy significativo ($p<0.01$) entre Liderazgo y Efectividad sin considerar el efecto de la variable motivación. Considerando el efecto de la motivación, la correlación directa disminuye de alta a baja ($r = 0.289$) pero sigue existiendo una correlación significativa ($p=0.002<0.05$), se rechaza la hipótesis nula, se concluye con un nivel de significancia de 95%, que existe correlación entre Liderazgo Transformacional y Efectividad Funcional considerando el efecto de la variable motivación, significa que la variable motivación no influye en la correlación entre Liderazgo Transformacional y Efectividad Funcional ya que existe correlación entre las dos variables cuando está presente y cuando no está presente la variable motivación, aunque en este caso la presencia de la variable motivación disminuye la correlación.

DISCUSIÓN

Con relación al objetivo general, En la tabla 10, podemos observar la matriz de correlación simple y parcial entre las variables Liderazgo (X); Efectividad (Z) y Motivación (Y). Podemos apreciar que existe una correlación directa alta ($r=0.652$) entre Liderazgo y Efectividad sin considerar el efecto de la variable motivación y estadísticamente es significativo $p<0.05$. En la parte inferior de la mitad de la tabla se puede observar la correlación entre Liderazgo y Efectividad considerando como efecto la variable motivación, donde podemos ver que la correlación directa disminuye de alta a baja ($r = 0.284$) pero sigue existiendo una correlación significativa ($p=0.002<0.05$), en este caso se rechaza la hipótesis nula, se concluye con un nivel de significancia de 95%, que existe correlación entre Liderazgo Transformacional y Efectividad Funcional considerando el efecto de la variable motivación, significa que la variable motivación no influye en la correlación entre Liderazgo

Transformacional y Efectividad Funcional ya que existe correlación entre las dos variables cuando está presente y cuando no está presente la variable motivación, aunque en este caso la presencia de la variable motivación disminuye la correlación.

Los resultados se relacionan con los obtenidos por Guerrero (2017) Desarrolló un estudio sobre: Los Estilos de liderazgo en empresarias ecuatorianas y su influencia en el desempeño de sus colaboradores. Universidad Internacional del Ecuador. Dicho trabajo de investigación tuvo el objetivo desarrollar los estilos de liderazgo en empresarias ecuatorianas y su influencia en el desempeño de sus colaboradores. Para ello empezaron analizando el nivel empresarial, relacionado al liderazgo, por ser la persona que guía y dirige a la organización, siendo necesario que imparta los lineamientos y políticas institucionales estableciendo objetivos claros que permitan alcanzar la calidad del servicio deseado a los estudiantes y determinar el grado de influencia en los equipos de trabajo, que puedan percibir respecto a los estilos de liderazgos de sus jefes. A partir de lo presentado se puede decir que el liderazgo es importante para que el desarrollo de la empresa se realice de la mejor manera, sumado a ello, los procesos que se tiene con la motivación para involucrar al personal en los procesos administrativos de la empresa y reflejado en la efectividad que puedan presentar.

CONCLUSIONES

Se registró una correlación directa alta ($r=0.652$) muy significativo ($p<0.01$) entre Liderazgo y Efectividad sin considerar el efecto de la variable motivación. Considerando el efecto de la motivación, la correlación directa disminuye de alta a baja ($r = 0.284$) pero sigue existiendo una correlación significativa ($p=0.002<0.05$), se rechaza la hipótesis nula, se concluye con un nivel de significancia de 95%, que existe correlación entre Liderazgo Transformacional y Efectividad Funcional considerando el efecto de la variable motivación.

Se ha identificado una correlación directa moderada ($r=0.581$) muy significativa ($p< 0.01$) entre Influencia Idealizada y Efectividad sin considerar el efecto de la variable dirección. Si consideramos el efecto de la variable Dirección, la correlación directa disminuye de moderada a baja ($r = 0.233$) pero sigue existiendo significativa ($p=0.011<0.05$), ese rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia de 95%, se concluye que existe correlación entre Influencia Idealizada y Efectividad Funcional considerando el efecto de la variable dirección.

Queda demostrado una correlación directa alta ($r=0.628$) y muy significativo ($p<0.01$) entre Motivación Inspiracional y Efectividad sin considerar el efecto de la variable intensidad. Considerando el efecto de la variable intensidad, la correlación directa disminuye de alta a baja ($r = 0.308$) pero sigue existiendo una correlación significativa ($p=0.001<0.05$), en este caso se rechaza la hipótesis nula, se concluye con un nivel de significancia de 95%, que existe correlación entre Motivación Inspiracional y Efectividad Funcional considerando el efecto de la variable intensidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, A. (2017). *Admisnitraci3n de organizaciones en el momento actual*. Lima, Perú: Ediciones Piramide. Recuperado el 29 de Mayo de 2019, de [http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Liderazgo/\[PDI\]%20Documentos%20-%20Que%20es%20el%20liderazgo.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Liderazgo/[PDI]%20Documentos%20-%20Que%20es%20el%20liderazgo.pdf)
- Alave, F. (2014). *El estilo de liderazgo gerencial y su incidencia en la satisfacci3n laboral del personal de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Tacna S.A.* Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Growman.
- Ariza, D. (2017). Effectiveness of project management: a constructivist perspective. *Revista Scielo*. ISSN 0718-2813.
- Araya, L. y Pedreros, M. (2013). *Analysis of the motivation theories of content: an application to Chile's labor market of 2009*. *Revista Científica Redalyc*. ISSN: 0482-5276
- Arce, S., & Calle, A. (2014). *Clima organizacional de la empresa de servicios de agua potable y alcantarillado de Arequipa (SEDAPAR) sede principal-Cerca*. NI: Universidad Católica de Santa María. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/54221397.pdf>
- Arturo, S. (2018). *Liderazgo, motivaci3n y eficiencia*. Buenos Aires: UNIVERSIDAD DEL CEMA. Obtenido de <https://ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/653.pdf>
- Bass, B. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York: Free Press.
- Burns, J. M. (1978). *Liderazgo como dialéctico, sintético, colectivo y sensibilizador, y analiza sus causas y efectos*. New York: New York : Harper & Row.
- Cabanillas, E. (2018). *Liderazgo transformacional y motivaci3n en el personal que labora en el Puesto de Salud Bahía Blanca, 2018*. Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22514/Cabanillas_EEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima. San Marcos.
- Chiavenato, I. (1995): *Introducción a la teoría general de la administración*. Mc Graw Hill. Bogotá, Colombia.
- Crespo, P. (2017). *Liderazgo transformacional en el personal administrativo comercial de SEDAPAL*. San Juan de Lurigancho. Lima.
- Choliz , P. (2014). *Psicología de la Motivación el proceso motivacional*. España : Universidad de Valencia . Recuperado el 29 de Mayo de 2019, de <http://www.uv.es/~choliz>
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad*. Editores, S.A. de C.V., ISBN-13: 978-607-481-366-1. 7a. edición
- Farro, J. (2019). *Sistema de control de las descargas de aguas residuales no domésticas en la red de alcantarillado sanitario como un instrumento de gestión ambiental en la E.P.S. Chavín S.A*. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
- Fiedler, F. (1967). *Exposiciones filosóficas del liderazgo y los valores humanos en las enseñanzas sociales católicas. Una teoría de la efectividad del liderazgo*. México.
- Galvis, F. (2014). *Definición de Áreas Funcionales*. Obtenido de <https://federicogalvis.files.wordpress.com/2014/07/c3a1reas-funcionales-empresas.pdf>
- García, K. (2019). *Diagnóstico hídrico rápido de la microcuenca Auqui de aprovisionamiento de agua a favor de la EPSS Chavín Huaraz-Ancash*. Universidad Nacional "Santiago Antunez de Mayolo"
- Gastil, J. (1994). *Una definición e ilustración del liderazgo democrático*. Universidad de Wisconsin-Madison, Vilas Communication Hall: 821 University Avenue, Madison, Wisconsin 53706.
- Giraldo, D., & Naranjo, J. (2014). *Liderazgo: Desarrollo del concepto, evolución y tendencias*. Bogotá-Colombia: Universidad del Rosario.
- Gregor J. (1978) & Bernard M. (1985). *Líderes Empresariales*. México.
- Guerrero, M. (2017). *Los Estilos de liderazgo en Empresarias Ecuatorianas y su influencia en el desempeño de sus colaboradores*. Universidad Internacional del Ecuador.
- Guizar, R. (2004). *El Desarrollo organizacional*. México: Mc Graw Hill.

- Halpin. (1957). *Hacia una teoría conductual del liderazgo. Comportamiento organizacional y desempeño humano*, 414-440.
- Hernández, A. (2008). *Ciencias Económicas* 26-Nov 2:2008/183-195/ISSN:0252-9521
- Hernández S., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. ISBN: 978-607-15-0291-9. quinta edición por: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández S., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández, S. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México*: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Ley General de Servicios de Saneamiento. Ley N° 26338
- Ley N°28870. Texto Único Ordenado del D.S. N°023-2005-VIVIENDA Modificado por D.S. 010-2007-VIVINDA.
- Lewin, K. L. (1939). *La forma de entender el liderazgo*. Climas sociales, 62.
- Likert, R. (1961). *Nuevos patrones de gestión. El impacto del estilo de liderazgo en la motivación de los gerentes intermedios: Un estudio del Ministerio de Aviación Civil en Egipto*, 100-107.
- Ñaupas, H. (2013). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*.
- Maguiña, B. (2017). *Liderazgo distribuido y gestión de conflictos de los trabajadotres de SEDAPAL Lima Norte-2016*. Lima: Universidad Nacional de Educación. Obtenido de <https://n9.cl/6xb1>
- Maslow, A. (1943). A Theory of Human Motivation, en psychclassics.yorku.ca
- Martínez, C. (2001). Nuevos enfoques de eficiencia, productividad y calidad en la teoría de gestión. Revista Scielo.
- McGregor, D. (1985). *The Human Side of Enterprise*. USA: Mc Graw Hill. 33-57 Pp.
- Maguiña, M. (2016). *Liderazgo distribuido y gestión de conflictos de los trabajadores de SEDAPAL Lima Norte-2016*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle La Cantuta.
- Minsal, D., & Perez, J. (2012). *Organización funcional, matricial... en busca de una estructura adecuada para la organización*. Brasil: Acimet.

- Moscoso, G., De los Santos, K., y Tacora, B. (2016). *Análisis de la influencia de Liderazgo en la motivación laboral del personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento, Moquegua, 2016*. Moquegua: Escuela de Postgrado Neumann Bussines School. Obtenido de <http://repositorio.neumann.edu.pe/handle/NEUMANN/145>
- Ochoa, K. (2014). *Motivación y productividad laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>
- Pastor, O. (2015). *Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://n9.cl/8651t>
- Perez, J. (2017). *Introducción a la Psicología*. España : Universidad de Alicante España.
- Perez, J., & Merino, M. (2012). *Definición de motivación*. Lima. Obtenido de <https://definicion.de/motivacion/>
- Pollit, D. & Hungler, B. (1984). *Investigación científica en ciencias de la salud: principios y métodos*. ISBN: 970102690X. EDITOR: McGraw-Hill
- Ramirez, A. (2017). *Compromiso organizacional y la motivacion laboral en los empleados y obreros de una Empresa de Servicios de Agua Potable, Región Callao*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Ramirez, M. (2017). *La motivación laboral en los empleados y obreros de una empresa de servicios de agua potable, Región Callao*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Recuperado de: <https://n9.cl/7g4e>
- Rodríguez, N. (2020). El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad. Revista Scielo. ISSN 2218-3620
- Ramos, A. y Torrens, Z. (2015). *Análisis del clima organizacional en una empresa de suministro de agua de la ciudad de Cartagena-Bolívar*. Universidad de Cartagena.
- Salas, M. y. (2000). *Diferencias en estilos de liderazgo, relaciones entre estilos y predictores de variables de resultado organizacional*. España: Almeira. Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22662/Capitulo1.pdf>
- Sanchez, N. (2014). *El modelo de gestión y su incidencia en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en la municipalidad de Tena*. Universidad Técnica de Ambato.

Significados. (2017). *Motivacion*. Lima: Significados.com. Recuperado de:
<https://www.significados.com/motivacion/>

Salkind Neil J. (1999), *Métodos de investigación*, México, Prentice Hall.

Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral*. Quetsaltenango: Universidad Rafael Landívar.

Villela, I. (2013). *La motivación del empleado de la Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala*.iGuatemala: Universidadide SaniCarlos deiGuatemala. Obtenido de
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_2639.pdf

Washington, J. (2013). *Teoría de las contingencias múltiples dinámicamente entrelazadas abriendo la caja negra del ajuste contingente*. Revista Científica Redalyc. E-ISSN: 2314-3738