



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE MARKETING Y DIRECCIÓN DE
EMPRESAS**

**“Estilo de liderazgo y calidad de servicio del área ATC en Iron Mountain
Perú, Lurín-2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA:

Flores Pardo, Jenny.

ASESOR:

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

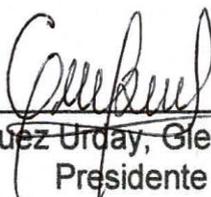
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencia de Ventas

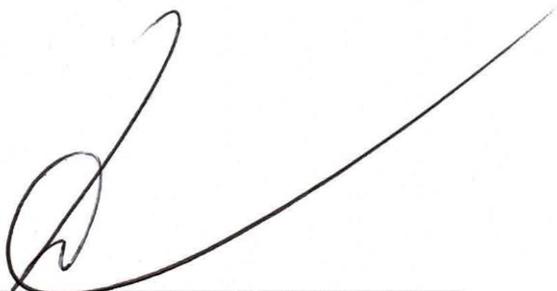
LIMA – PERÚ

2017

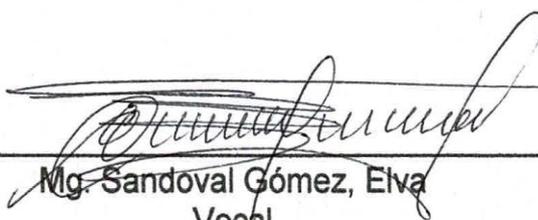
Página del jurado



Dr. Rodríguez Urday, Glenda Catherine
Presidente



Dr. Cama Sotelo, Manuel Salvador
Secretario



Mg. Sandoval Gómez, Elva
Vocal

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a Dios, por ser mi guía en este largo camino de superación profesional y personal.

A mi pequeña hija Flavia, quien es el motivo de mi fuerza y entereza para seguir adelante y ser un ejemplo para ella.

A mi esposo Rómulo, quien es mi fiel compañero y apoyo en todo momento.

A mis padres, quienes me guían, alientan y están siempre presente en los momentos duros para brindarme fuerzas y en los momentos felices para compartirlo.

Agradecimiento

A Dios por ser mi guía y brindarme las fuerzas para seguir en esta etapa de mi vida.

A mi amigo Giovanni quien con sus consejos me encamino en los diversos trabajos realizados en mi periodo de estudiante.

A la organización en la cual me desarrollo como profesional, por las facilidades y el apoyo brindado durante el periodo de estudio.

Declaratoria de autenticidad

Yo Jenny Flores Pardo identificada con DNI 10622765, a efectos de cumplir con las disposiciones vigente consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, facultad de Marketing y dirección de Empresa, escuela de ciencias empresariales, declaro libre y voluntariamente que todo documento que acompaña al presente trabajo de titulación “Estilo de Liderazgo y Calidad del Servicio del área ATC en Iron Mountain Perú, Lurín-2017” es de mi autoría, no ha sido plagiada y cuenta con datos e información veraz presentada.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como en la información aportada.

Lince, octubre de 2017



Jenny Flores Pardo

DNI N.º 10622765

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento con el reglamento de grados y títulos de la facultad de ciencias empresariales de la universidad César Vallejo, escuela académica de Marketing y Dirección de empresas, para la obtención del Título de Licenciado en Marketing y Dirección de Empresas.

Se presenta la tesis titulada “Estilo de Liderazgo y Calidad de Servicio del área ATC en Iron Mountain Perú, Lurín-2017”, comprendiendo los capítulos de introducción, método, resultados, discusiones, conclusiones y recomendaciones. El objetivo de la tesis fue determinar si existe relación entre estilo de liderazgo y calidad de servicio que brinda el área ATC de la empresa en análisis.

Espero que la presente investigación cumpla con los requerimientos académicos para la obtención del título profesional de licenciado de Marketing y Dirección de Empresas.

Jenny Flores Pardo.

Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de Figuras	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos Previos.	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	10
1.4. Formulación del problema.....	18
1.5. Justificación del estudio	19
1.6. Hipótesis	21
1.7. Objetivos.....	21
II. MÉTODO	23
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	23
2.2. Variables, operacionalización	25
2.3. Población.....	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27

2.5. Método de análisis de datos	31
2.6. Aspectos éticos.....	31
III. RESULTADOS	33
3.1 Análisis descriptivos.....	33
3.2 Análisis inferencial	42
IV. DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIONES	57
VII. REFERENCIAS	59
Anexo: Instrumento de recolección de datos	63
Anexo: Validación de instrumento	66
Anexo: Matriz de consistencia	73
Anexo: Base de datos (Prueba piloto)	73
Anexo: Base de datos muestra	75
Anexo: Evaluación de la similitud Turnitin.....	77

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Características de población del área ATC</i>	27
Tabla 2	<i>Escala de medición de Likert</i>	28
Tabla 3	<i>Validación del instrumento según juicio de expertos</i>	29
Tabla 4	<i>Fiabilidad de la variable estilos de liderazgo</i>	30
Tabla 5	<i>Fiabilidad de la variable calidad de servicio</i>	30
Tabla 6	<i>Frecuencia de estilos de liderazgo</i>	33
Tabla 7	<i>Frecuencia de calidad de servicio</i>	34
Tabla 8	<i>Frecuencia Aseguramiento</i>	35
Tabla 9	<i>Frecuencia elementos tangibles</i>	36
Tabla 10	<i>Frecuencia confiabilidad</i>	37
Tabla 11	<i>Frecuencia de presteza o capacidad de respuesta</i>	38
Tabla 12	<i>Frecuencia empatía</i>	39
Tabla 13	<i>Tabla cruzada de estilo de liderazgo y calidad de servicio</i>	40
Tabla 14	<i>Tabla cruzada de estilo de liderazgo y dimensiones de calidad de servicio</i>	41
Tabla 15	<i>Prueba de normalidad Hipótesis General</i>	43
Tabla 16	<i>Correlaciones de Estilo de liderazgo y calidad de servicio</i>	44
Tabla 17	<i>Correlación de Estilo de liderazgo y aseguramiento</i>	45
Tabla 18	<i>Correlación de Estilo de liderazgo y elementos tangibles</i>	46
Tabla 19	<i>Correlación de Estilo de liderazgo y confiabilidad</i>	47
Tabla 20	<i>Correlación de Estilo de liderazgo y capacidad de respuesta</i>	48
Tabla 21	<i>Correlación de Estilo de liderazgo y empatía</i>	49

Índice de Figuras

<i>Figura 1</i>	Frecuencia de estilos de liderazgo en el área ATC	33
<i>Figura 2</i>	Frecuencia Calidad de servicio en el área ATC	34
<i>Figura 3</i>	Frecuencia Aseguramiento en el área ATC.....	35
<i>Figura 4</i>	Frecuencia elementos tangibles en el área ATC	36
<i>Figura 5</i>	Frecuencia confiabilidad en el área ATC.....	37
<i>Figura 6</i>	Frecuencia de presteza o capacidad de respuesta en el área ATC...	38
<i>Figura 7</i>	Frecuencia de empatía en el área ATC.....	39
<i>Figura 8</i>	Normalidad QQ Hipótesis General	43

RESUMEN

La presente investigación se elaboró con el objetivo de determinar si existe relación entre el estilo de liderazgo que se realiza en el área ATC, y la calidad de servicio que brinda en la gestión de la información, Iron Mountain Perú, la investigación se realizó en Lurín en el año 2017. Según los autores Lussier & Achua (2016) indicaron que el liderazgo es el proceso de influencia entre líderes y seguidores para lograr los objetivos de la organización por medio del cambio. Los líderes y seguidores comparten una afiliación grupal formal, y cobra importancia a medida que, las organizaciones estructuran el trabajo en torno a equipos; Grönroos citado por los autores Lovelock, Reynoso, D'Andrea, Huete y Wirtz concluyen que la calidad es la percepción del cliente. Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó el diseño no experimental de tipo descriptivo, el estudio buscó medir, evaluar y recolectar información sobre las variables de estudio; y correlacional, para analizar la relación entre estas dos variables. Para la recopilación de datos se elaboró como herramienta un cuestionario; el mismo que fue validado por 3 expertos y la confiabilidad se midió a través del alfa de Cronbach. La información se procesó mediante el SPSS ver. 22 determinando mediante el coeficiente de Spearman un valor de 0.820 concluyendo que existe un alto nivel de relación entre estilo de liderazgo y calidad de servicio. Con dicha información se procedió a generar las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

Palabras claves: Estilos de liderazgo, calidad de servicio, correlacional,

ABSTRACT

The following research project was elaborated in order to evaluate the existence of a relationship between the leadership style applied in the ATC area, and the quality of service provided in information management in Iron Mountain Peru, on which the research was carried at Lurin in the year 2017. According to the authors Lussier & Achua (2016) indicated that leadership is the process of influence between leaders and followers to achieve the objectives of the organization through change. Leaders and followers share a formal group membership, and it becomes important as organizations structure work around teams; Grönroos, cited by authors Lovelock, Reynoso, D'Andrea, Huete y Wirtz, concludes that the quality is the client's perception. For the development of the project, we used the non-experimental descriptive-type design, which sought to measure, evaluate and collect information about the interest variables; and correlational type, in order to analyze the relationship between these two variables. The gathering of data was performed using a questionnaire, which was validated by three experts and whose reliability was assessed through Cronbach's alpha. The information was processed using SPSS ver. 22, where we determined through the Spearman coefficient (0.82) that there exists a strong level of relation between the leadership style and the quality of service. These findings led to the generation of the discussions, conclusions and recommendations.

Keywords: Leadership styles, service quality, correlational.