



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Liderazgo gerencial y logro de metas de los colaboradores en el
banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORES:

Kaqui Valenzuela, Madeley Janet (ORCID: 0000-0001-6827-8197)

Diaz Norabuena, Mayte Mayela (ORCID: 0000-0003-0790-9199)

ASESOR:

Mg. Castañeda Sanchez, Willy Alex (ORCID: 0000-0002-4421-4778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

HUARAZ – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi familia, esposo e hijo, por ser fuente de inspiración en el desarrollo profesional y personal.

Madeley

A mis padres por ser una fuente de motivación se para seguir progresando en mi vida personal y profesional.

Mayté

Agradecimiento

Agradecer a todos los trabajadores del banco Scotiabank por su tiempo brindado para proporcionar información relevante y poder desarrollar el estudio, cumpliendo el objetivo trazado.

Las autoras

Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	6
III.METODOLOGÍA.....	16
3.1.Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2.Variables y operacionalización.....	17
3.3.Población, muestra y muestreo.....	19
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5.Procesamientos	20
3.6.Método de análisis de datos.....	20
3.7.Aspectos éticos.....	21
IV.RESULTADOS	22
V.DISCUSIÓN.....	34
VI.CONCLUSIONES	42
VII.RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre el liderazgo gerencial y logro de metas en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.	22
Tabla 2. Correlación entre el liderazgo gerencial y logro de metas en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.	23
Tabla 3. Relación entre desafiar al proceso y el cumplimiento de productos en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.	24
Tabla 4. Correlación entre desafiar al proceso y el cumplimiento de productos en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.	25
Tabla 5. Relación entre inspirar a una visión compartida y la atención al cliente en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.....	26
Tabla 6. Correlación entre inspirar a una visión compartida y la atención al cliente en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.....	27
Tabla 7. Relación entre habilitar a otros para actuar y la atención al cliente en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.	28
Tabla 8. Relación entre habilitar a otros para actuar y la atención al cliente en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.	29
Tabla 9. Relación entre servir de modelo y la satisfacción de los usuarios digitales en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.....	30
Tabla 10. Correlación entre servir de modelo y la satisfacción de los usuarios digitales en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.....	31
Tabla 11. Relación entre brindar aliento y la línea de carrera en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.	32
Tabla 12. Correlación entre brindar aliento y la línea de carrera en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.	33

Índice de figuras

Figura 1. Relación entre el liderazgo gerencial y logro de metas en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.	22
Figura 2. Relación entre desafiar al proceso y el cumplimiento de productos en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.	24
Figura 3. Relación entre inspirar a una visión compartida y la atención al cliente en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.....	26
Figura 4. Relación entre habilitar a otros para actuar y la atención al cliente en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.	28
Figura 5. Relación entre servir de modelo y la satisfacción de los usuarios digitales en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.....	30
Figura 6. Relación entre brindar aliento y la línea de carrera en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.	32

Resumen

El estudio se encuentra en la línea de gestión de organizacionales, cuyo objetivo es: Determinar el nivel de relación entre el liderazgo gerencial y logro de metas en el banco Scotiabank de la localidad de Huaraz 2020, bajo este aspecto se considera como tipo de estudio aplicada, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental – Correlacional, evitando intervenir en el comportamiento de las variables, y obteniendo datos en un solo momento, por lo que se considera transversal. Para el desarrollo del trabajo se seleccionó una población integrada por 28 trabajadores, seleccionados mediante el muestreo no probabilístico. Utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que tuvo que pasar por el proceso de validez y confiabilidad antes de su aplicación, llegando a concluir: Se determinó el nivel de relación entre el liderazgo gerencial y logro de metas en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020 obteniéndose una relación positiva media y significativa ($Rho = 0.633$; sig. = 0.000), además se interceptan en el nivel a veces con un 67.9 %, seguido del nivel casi nunca en 17.9 %, finalmente se comprobó la hipótesis de estudio y se rechazó la hipótesis nula.

Palabras claves: Liderazgo gerencial, logro de metas, banco

Abstract

The study is in the organizational management line, whose objective is to: Determine the level of relationship between managerial leadership and goal achievement in the Scotiabank bank in the town of Huaraz 2020, under this aspect it is considered as a type of applied study , with a quantitative approach, non-experimental design - Correlational, avoiding intervening in the behavior of the variables, and obtaining data in a single moment, which is why it is considered transversal. For the development of the work, a population of 28 workers was selected, selected through non-probability sampling. Using the technique of the survey and as an instrument the questionnaire, which had to go through the process of validity and reliability before its application, reaching the conclusion: The level of relationship between managerial leadership and goal achievement at Scotiabank bank was determined of the city of Huaraz 2020 obtaining a medium and significant positive relationship ($Rho = 0.633$; sig. = 0.000), in addition they are intercepted at the level sometimes with 67.9%, followed by the level almost never at 17.9%, finally the study hypothesis and the null hypothesis was rejected.

Keywords: Management leadership, goal achievement, bank

I. INTRODUCCIÓN

El liderazgo gerencial es una parte esencial de toda organización porque es el que dirige y guía a los trabajadores sobre los lineamientos que deben seguir para cumplir con sus metas, un caso relevante es lo realizado por Ynaga (2013), quien realizó una investigación en España con la finalidad de analizar el liderazgo encontrado que las entidades públicas presenta la escases de coaching, la ausencia de información de los fundamentos que ayudan a las teorías de conversación, gestión y motivación, han llevado a los administradores a restringir su acción a elementos básicamente administrativos, en los que reconocen la situación del ser humano como la ayuda principal que cualquier agencia o empleador también puede tener.

Por lo tanto, Díaz (2004), considera que los gerentes que, en su calidad de líderes, deben llevar a cabo un tipo de funciones: algunas características de formación y funciones a realizar, diferenciada de los demás trabajadores, entre las que se ubican, delegar el trabajo del equipo que tiene que realizar, enfatizar la relevancia del rendimiento general y el acatamiento de tiempos.

También cabe resaltar el estudio realizado por Orellana (2015), quien desarrolló un estudio en Guatemala enfocado al análisis de liderazgo y como se vincula con el logro de metas, encontrando que en las pequeñas empresas no se desarrolla un inadecuado liderazgo por lo que tienen problemas de organización y causando consecuencias de logro de metas, también Zapata, Sigala y Mirabal (2016), mencionan que los trabajadores no se involucran con las empresas y no se logra cumplir con las expectativas proyectadas, además a esto se suma la ausencia de capacitación del gerente y la carencia de involucramiento que poseen, todos estos aspectos causan que la empresa no alcance su desarrollo empresarial.

Dentro de Perú se resalta que donde se evidencia un adecuado liderazgo gerencial es en las empresas medianas a grandes y todo lo contrario pasa en las micro y pequeñas empresas, en donde la ausencia de experiencia, tamaño organizacional causa que no se desarrolle el liderazgo gerencial, además se encuentra el estudio relacionado por Molina (2015), quien desarrolló una investigación en Huancavelica relacionado a una entidad pública, registrando que las entidades públicas presentan carencias en liderazgo gerencial por el perfil del

puesto, que en muchas ocasiones se colocan por afinidad y no por contar con el perfil del puesto, por otro lado no logran alcanzar las metas porque solo se preocupan por mantenerse en el puesto laboral y no por mejorar el servicio que brindan al usuario, a esto se suma la ausencia de compromiso del trabajador.

Otro estudio en el contexto nacional es lo realizado por Loly y Terrones (2013), quienes desarrollaron un estudio enfocado al logro de objetivos en la ciudad de Trujillo, registrando que gran parte de las pequeñas empresas presenta la ausencia de logros de metas, causando que muchas de estas quiebren y causen pérdidas económicas al dueño o socios, además se encuentra con la ausencia de liderazgo para motivar e incentivar el logro de metas esperadas. También los investigadores Acevedo, Linares y Cachay (2016), resaltan la importancia de contar con planes organizados de cumplimiento de metas y herramientas de verificación para la supervisión periódica y lograr lo que toda empresa quiere.

Dentro del contexto regional se puede describir que muchas de las organizaciones como el sector comercial, de servicios generales, inclusive reconocidas en la ciudad de Huaraz, no cuentan con liderazgo gerencial eficiente, reflejado en los medios de comunicación locales, esto se evidencia principalmente en las pequeñas y medianas instituciones, que no se mencionan en el estudio por la ausencia de autorización de las empresas para tomar su nombre, causando en muchas circunstancias el cierre de las empresas.

En el caso del banco Scotiabank, es una empresa grande dentro de nuestro país, a pesar que el gerente concurso para el puesto y se selecciona al que tiene mejores competencias para administrar las sucursales, la presión por el logro de metas, se tornó estresante para los trabajadores que se ven forzados a cumplir con las metas proyectadas y esperadas. Dentro de los problemas de liderazgo gerencial se tiene a desafiar el proceso que involucra que los trabajadores buscan oportunidades, así mismo se debe incentivar para que aprendan de los errores y correr riesgos, otro punto es inspirar a una visión compartidas que involucra que los trabajadores del banco deben apuntar a un solo fin, también en el banco se presenta la ausencia de trabajo colaborativo y de incentivar a los trabajadores con recompensas a los que cumplan con lo previsto.

Dentro del cumplimiento de metas, el banco es un entorno estresante porque todos los trabajadores son presionados para alcanzar las metas establecidas por la gerencia, esto basado en las políticas del banco, es importante mencionar que a pesar que los trabajadores reciben un incentivo para lograr las metas, también está la presión de su permanencia y renovación de contrato porque si el personal no cumple con las metas establecidas, puede ser retirado del banco, generando el temor por parte de los empleados de ser despedidos y vivir cada mes con la presión de alcanzar las metas establecidas.

Dentro de este aspecto cada área tiene sus metas por ejemplo los trabajadores de plataforma tienen metas establecidas como: realizar ciertas cantidades de préstamos para cumplir con el monto establecidos por gerencia, otro punto es la venta de seguros, venta de tarjetas de crédito, aperturas de cuentas, entre otras operaciones; los trabajadores de plataforma tienen otro tipo de metas como realizar una cierta cantidad de transacciones al día, atender una cantidad mínima de usuarios, cada uno de estos aspectos, el banco, las evalúa para la renovación de contratos.

Como problema general se tiene: ¿Cómo se relaciona el liderazgo gerencial y logro de metas en el banco Scotiabank de la localidad de Huaraz 2020?. Del cual se desprenden los siguientes problemas específicos: El primero es ¿Cuál es la relación que presenta desafiar al proceso y el cumplimiento de productos en el banco Scotiabank de la localidad de Huaraz 2020?; el segundo es ¿De qué manera se vincula inspirar una visión compartida y la atención al cliente en el banco Scotiabank de la localidad de Huaraz 2020?; el tercero es ¿Cómo se relaciona habilitar a otros para actuar y la atención al cliente en el banco Scotiabank de la localidad de Huaraz 2020?; el cuarto ¿Cuál es la asociación que presenta servir de modelo y la gestión de los usuarios digitales en el banco Scotiabank de la localidad de Huaraz 2020? Y el quinto es ¿De qué manera se relaciona brindar aliento y la línea de carrera en el banco Scotiabank de la localidad de Huaraz 2020?

Así mismo, al mencionar a la justificación, el estudio se considera de suma importancia para el banco Scotiabank porque a través de las percepciones de los trabajadores se conoció la situación del liderazgo gerencial y como se relaciona con el logro de metas, así mismo al realizar el diagnóstico de la situación de las

variables se encontró de manera estadística los niveles que presenten a través tablas y figuras para poder realizar las recomendaciones de la investigación, además de ello se emplearon instrumentos para recolectar información y obtener resultados, que fueron validados y hallados la confiabilidad, pudiendo ser utilizado en futuras investigaciones, además con las conclusiones que se arriben se puede utilizar como antecedente para seguir analizando entornos de banco en otras ciudades.

Además, se tiene al objetivo general: Determinar el nivel de relación entre el liderazgo gerencial y logro de metas en el banco Scotiabank de la localidad de Huaraz 2020. Como soporte al objetivo general se tienen los siguientes objetivos específicos: (a) Conocer la relación entre desafiar al proceso y el cumplimiento de productos en el banco Scotiabank de la localidad de Huaraz 2020. (b) Analizar la relación entre inspirar a una visión compartida y la atención al cliente en el banco Scotiabank de la localidad de Huaraz 2020. (c) Establecer la relación entre habilitar a otros para actuar y la atención al cliente en el banco Scotiabank de la localidad de Huaraz 2020. (d) Describir la relación entre servir de modelo y la gestión de los usuarios digitales en el banco Scotiabank de la localidad de Huaraz 2020. (e) Precisar la relación entre brindar aliento y la línea de carrera en el banco Scotiabank de la localidad de Huaraz 2020.

Para la investigación se considera como hipótesis general se tiene: (H_i), Existe relación significativa entre el liderazgo gerencial y logro de metas en el banco Scotiabank de la localidad de Huaraz 2020. Y como hipótesis nula: (H₀), No existe relación significativa entre el liderazgo gerencial y logro de metas en el banco Scotiabank de la localidad de Huaraz 2020. Se desprenden las siguientes hipótesis específicas: La primera es: (H_i), Existe relación significativa entre desafiar al proceso y el cumplimiento de productos en el banco Scotiabank de la localidad de Huaraz 2020. (H₀), No existe relación significativa entre desafiar al proceso y el cumplimiento de productos en el banco Scotiabank de la localidad de Huaraz 2020. (H_i), La siguiente hipótesis específica es: Existe relación significativa entre inspirar a una visión compartida y la atención al cliente en el banco Scotiabank de la localidad de Huaraz 2020. (H₀), No existe relación significativa entre inspirar a una visión compartida y la atención al cliente en el banco Scotiabank de la localidad de

Huaraz 2020. La tercera hipótesis específica es: (H_i), Existe relación significativa entre habilitar a otros para actuar y la atención al cliente en el banco Scotiabank de la localidad de Huaraz 2020. (H₀), Existe relación significativa entre habilitar a otros para actuar y la atención al cliente en el banco Scotiabank de la localidad de Huaraz 2020. La cuarta hipótesis específica es: (H_i), Existe relación significativa entre servir de modelo y la gestión de los usuarios digitales en el banco Scotiabank de la localidad de Huaraz 2020. (H₀), Existe relación significativa entre servir de modelo y la gestión de los usuarios digitales en el banco Scotiabank de la localidad de Huaraz 2020. La quinta y última hipótesis específica es: (H_i), Existe relación significativa entre brindar aliento y la línea de carrera en el banco Scotiabank de la localidad de Huaraz 2020. (H₀), No existe relación significativa entre brindar aliento y la línea de carrera en el banco Scotiabank de la localidad de Huaraz 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos previos, en este aspecto se indagaron sobre trabajos similares para reforzar el estudio, además se tiene que en este capítulo se describen las fuentes teóricas que respaldan a las variables y sirven de fundamento al estudio:

En contexto internacional se tiene a Ramos (2016), con su estudio denominado “Estrategias gerenciales para el desarrollo del líder en el logro de mayor productividad en las empresas del sector alimentos”, llegó a concluir: El estudio demuestra que el 65 % de la muestra considera que el gerente no cuenta con las habilidades necesarias para desempeñarse en el puesto, mientras que el 35 % considera que el gerente si cuenta con estrategias gerenciales para alcanzar las metas previstas. A esto se menciona que tiene un impacto positivo en la productividad, porque la empresa busca mejorar las metas de productividad, por tales motivos el gerente debería tener el 80 % como mínimo de aceptación para que el personal produzca lo necesario para cumplir con las metas establecidas.

También se tiene el estudio de Aguilar (2015), quien desarrolló un estudio que se asocia con el liderazgo del equipo gerencial con las relaciones interpersonales en la empresa privada, llegando a concluir: el valor de coeficiente de correlación es: 0.692, corroborando la existencia de una relación positiva, afirmando que el liderazgo favorece de manera significativa a las relaciones interpersonales de los trabajadores (sig. 0.000), incentivándolos con estrategias intrínsecas y extrínsecas, también la empresa cuenta con cartas de felicitaciones y días libres a las personas que alcancen las metas establecidas por la gerencia, siendo una incentivación para seguir trabajando y cumplir con lo esperado por la empresa.

Dentro del ámbito nacional se tiene el estudio de Quispe (2016), vinculado con el análisis de la ejecución presupuestaria y como incide en el logro de metas, lo que permitió concluir: Como resultado se obtuvo un valor de Rho de 0.754, demostrando que el grado de acatamiento de las metas institucionales en términos de efectividad es similar de lo previsto, es por eso que el logro de los objetivos institucionales se alcanzó dentro de la institución, debido al hecho que el indicador de efectividad de las ventas expresa se cumplió con los lineamientos de la institución y tuvo su impacto en la atención que reciben los usuarios, lo que

demuestra la efectividad de la ejecución presupuestaria en el logro de metas, además se resalta el trabajo del gerente municipal que realizó cambios administrativos en el personal, para determinar las personas más competentes para cada puesto de trabajo y aporte en el logro de metas de la institución.

Otro estudio a nivel nacional es lo realizado por Arriaga (2018), en su estudio vinculado al cumplimiento de metas en una institución pública, periodo 2014 – 2017, llegando a concluir: La vinculación que se presentó es de Rho 0.764, logrando reflejar que la labor que realiza el jefe del área de rentas es favorable para que los trabajadores alcancen las metas esperadas y le permita las posibilidades de ascensos, también se comprobó la hipótesis, demostrando una relación significativa (sig. 0.000), afirmando la importancia que tiene el gerente o jefe de área se comunique con el personal y haga sentir que es parte importante de la institución, permitiéndole al trabajador tener una visión de poder tener un ascenso laboral, cumpliendo con las metas institucionales y el comportamiento que presente a la hora de realizar sus funciones y principalmente cuando se trata de atender a los usuarios.

Así también se puede mencionar el estudio de Acuña (2015), en su estudio asociado al análisis del liderazgo y como impacta en la administración de clientes y servicios en Telefónica del Perú”, desarrollado en una universidad nacional del país, lo que le permitió concluir: La población de colaboradores es joven, con estudios de pregrado con una licenciatura o diploma de ingeniero (61.40 %) de los jefes, de los cuales la gran mayoría son varones, tienen estudios de posgrado, incluso cuando el 9% más efectivo de los trabajadores tiene investigación de posgrado. El personal considera más importante que los grados que puedan alcanzar, es la experiencia con la que cuenta cada personal y la forma que lo demuestra en el cumplimiento de las metas establecidas. La empresa cuenta con un ranking mensual de los trabajadores que logran las metas establecidas y les reconoce con incentivos monetarios y reconocimientos.

Es relevante mencionar a Blas (2016), en su estudio denominado que se vincula con el liderazgo gerencial y como se relaciona con el desempeño laboral en una organización privada del país, llegó a determinar que: La correlación alcanzada

es 0.657, mostrando que el gerente de la empresa realiza la función de líder y debe realizar la planificación de tareas para los trabajadores, proporcionándoles las metas que deben alcanzar, y utilizando los incentivos laborales para que su desempeño sea el mejor, sumado a esto la obligación que tienen los trabajadores para realizar su trabajo, de acuerdo al área donde laboran. Además de ello se tiene que el estudio que los trabajadores no se ven motivados para realizar sus actividades y esto es ocasionado por la ausencia de interés que presenta el gerente porque los trabajadores se sientan bien de realizar sus tareas y actividades.

La fundamentación teórica que se tiene en cuenta a las variables seleccionadas para el desarrollo del estudio, partiendo de la indagación en repositorios institucionales, luego en revistas indexadas confiables y encontrando la información más actualizada posible para el desarrollo:

Dentro de las teorías del liderazgo gerencial, se han utilizado Robbins y Judge (2013, p. 368), cuyos autores enseñaron: Primero, podían proporcionarse las teorías de rasgos, que sobrellevaron el examen del liderazgo hasta el periodo de los años cuarenta; más tarde se podrían analizar las teorías del comportamiento, que fueron famosas hasta el cierre del año 1960; y, eventualmente, las teorías de contingencia e interactivas podrían ser probadas. Finalmente, se pueden ver las modas más actuales: gestión carismática, transformadora y verdadera.

Otro aporte relevante para el estudio es lo proporcionado por Robbins y Judge (2013), ofrecieron a través de un fragmento de la teoría de rasgos y teorías de comportamiento que: Los líderes que presentan rasgos positivos y que evidencian comportamientos reflexivos y basados se caracterizan por ser más poderosos. También puede maravillarse si los líderes escrupulosos (rasgo) son mucho más propensos a ser dependientes (conducta); y líderes extrovertidos (rasgo), para ser considerado (comportamiento). Desafortunadamente, no está seguro si existe una conexión. Se necesita más investigación relaciona a incorporar cada método. Es factible que ciertos líderes tengan los rasgos adecuados o muestren los comportamientos correctos, e incluso entonces fallan. Si bien las tendencias y los comportamientos son cruciales para identificar líderes poderosos e ineficaces, no aseguren el logro: el argumento es crucial (p. 372).

Liderazgo gerencial, se conceptualiza como el potencial para dirigir a otros, pero es muy posible descubrir diferencias de alta calidad en la forma en que se ejerce el liderazgo, porque algunos líderes pueden tener un impacto en otros para mantener sus posiciones, y otros pueden impactar en línea con sus características y actitudes, que generan identidad o entusiasmo dentro de los seguidores (García, 2011).

Kotter (1990), comenta que: la administración es el procedimiento de cambiar una colección en unos pocos cursos a través de técnicas típicamente no coercitivas y donde el liderazgo gerencial es aquel que produce movimientos orientados hacia los pasatiempos de la institución a largo plazo. Bass y Avolio (2000), sugieren que se trata de una técnica centrada en estimular la atención de las personas, en la forma de convertirlas en seguidores eficientes, que aceptan y deciden el alcance de la tarea organizativa, separando sus pasatiempos específicos y centrándose en El interés colectivo.

El liderazgo gerencial es la manera con la cual el gerente establece el camino o la causa de sus subordinados, haciéndolos avanzar colectivamente con él dentro del camino instalado, con dedicación y entusiasmo, superando los obstáculos que pueden surgir en esa dirección (Lee, 2009). Robbins y Judge (2013), mencionan que: “Los líderes que poseen tendencias positivas y incorporan comportamientos de atención y forma, manifiestan ser más eficaces” (p. 372).

Kouzes y Posner (2005), describieron las 5 prácticas ejemplares de liderazgo, lo mismo que para el desarrollo del estudio se han tomado como dimensiones del liderazgo gerencial. Estas dimensiones son: Desafiar el proceso, los líderes son pioneros; son individuos que se inclinan a direccionarse a los riesgos. Son competentes para aceptar simplemente los retos, innovar y probar una buena manera localizar nuevas y mejores formas de hacer las cosas.

Inspirar una visión compartida: Se refiere a competentes para detectar en el tiempo el horizonte que debe tener el tiempo e imaginar las atractivas posibilidades que se puede llegar en la empresa. Los líderes hospedan la opción de hacer que algo suceda, dar uno la vuelta al contexto en que se terminan los sucesos, generar un elemento que no existe aún en el mundo. Habilitar a otros para actuar:

“Empoderan a otros para que se comporten, ahora no monopolizan la electricidad, sino que la suministran”. Servir de modelo: “Los líderes marchan por delante. Establecen una instancia y generan dedicación mediante conductas simples y normales, un desarrollo y un impulso crecientes”. Brindar aliento: “Los líderes proponen aliento a sus partes para mantener la transferencia hacia adelante. Ante un charlatán que solo se jacta, los seres humanos huyen. También se refiere a gestos auténticos de interés ocasionan alegría y la opción de transportarse por delante” (pp. 38 - 43).

Liderazgo gerencial, Chiavenato (2006) señaló: es indispensable en todas las formas de empresa, ya sea en las organizaciones o en todos sus departamentos. También es fundamental dentro de las características de la gestión debido al hecho de que el administrador desea darse cuenta de la motivación humana y conocer una manera de liderar a las personas, es decir, ser un líder (p. 104).

Por otro lado, Páez (2008), citó tres factores elementales dentro de la gestión de los gerentes: Primer aspecto: Personalidad “Es la adición de numerosas características externas de una persona para responder a los demás y tener interacción con ellos. Segundo componente: percepción de los seguidores Pueden ocurrir de acuerdo con dos procesos: (i) cuando la organización de los humanos identifica los rasgos del jefe, y (ii) de la efectividad en sus movimientos, es decir, poder cosechar logros o fracaso en su papel. Tercer componente: tradición organizacional Algunos autores consisten en la forma de vida como un aspecto influyente en la conducta del líder.

Sierra (2016), comenta que la función de liderazgo y supervisor en las organizaciones. A pesar de que cuando se habla aproximadamente de cooperativas, la idea orgánica no es como la agencia dentro del sistema económico formal, en la experiencia del emprendimiento y por la causa de introducir el concepto de liderazgo en una empresa que se compromete, ahorrando variaciones relevantes que incluyen las ganancias que buscan y la sostenibilidad a la que las cooperativas adivinan, el término empresa podría rescatarse con la sensación de que Goleman (2013), lo utiliza, la organización es una "red de humanos" en la que unos pocos aportan capital y otros trabajo, pero colectivamente y bajo un camino

respaldan el éxito del abandono de una organización, siendo visto desde el ángulo monetario y moral, esto último significa que debe agregar valor financiero para todos sus contribuyentes; y, ofrecer un servicio genuino a la sociedad dentro de la organización que opera.

Según Stoner (2009, p.109), "Empoderamiento, conocido como empowerment del método de empoderamiento o potenciar al líder, ese es el hecho de asignar el poder y la autoridad a los trabajadores, también darles la sensación de que poseen sus propias funciones".

Cuando se comenta aproximadamente de liderazgo, no podemos evitar pertenecer a la conceptualización de la inteligencia emocional debido al hecho de que cada término está cuidadosamente relacionado entre sí, por lo que Goleman, citado a través de Stoner, (2009, p.158) "la inteligencia emocional es la capacidad para asimilar nuestras emociones personales y las personas de los demás, para inspirar y controlar nuestras emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones".

Cuando se menciona al trabajo en equipo desempeña una función muy relevante en el liderazgo, ya que cada miembro contribuirá en la circunstancia de su información, habilidades y fortalezas para que sea factible obtener el objetivo establecido, a partir de ello Stoner, (2009, p.172) argumenta: "No hay duda de que el líder del grupo tiene la obligación de cerrar por su éxito". La consulta es como resultado, dentro del ejercicio de ese liderazgo, los recursos del grupo se utilizan eficazmente para producir resultados ventajosos.

Sierra, Ortiz, Rangel y Alvarado (2010), las organizaciones, para optimizar la excelencia del servicio, tienen que aumentar la productividad y, al mismo tiempo, funcionar en la escala de la competitividad mundial y hacer cumplir seriamente los equipos modernos que les permitan obtener una estrategia. imaginativo y profético y control, como consecuencia, mantener la reputación de una organización con un enorme estilo de vida antiguo y vital para la estabilidad de la humanidad, desde una perspectiva esperada.

Romero (2005), la función del gerente o conocido como jefe en estos días tiene que llevar a su empresa a un método de modelado y ejecución de un enfoque agresivo, para poder ampliar un amplio componente de formas en que la organización competirá, cuáles deberían ser sus objetivos y qué reglas pueden ser esenciales para ampliar los objetivos; todo construido sobre el análisis de la estructura de una región comercial y la competencia.

Zárate (2012), comenta que hoy en día, el tema del liderazgo ha ocupado un espacio considerable en trabajos sobre problemas de gestión en el último tiempo. Las razones detrás de este fenómeno son los cambios agudos en el entorno competitivo de las agencias, el mayor grado de complejidad de las empresas, el aumento en el número de empleados "comprensivos" y la velocidad de los ajustes tecnológicos. Del mismo modo, algunos de los temas más modernos que han llamado la atención de los expertos son: aclarar las variaciones entre la administración y la administración, refutar los "mitos" sobre la administración, identificar lo que los líderes hacen honestamente y resaltar la importancia de la fuerza y el afecto para una administración poderosa, así como la posición de liderazgo en la conducción alternativa en las empresas (Codina, 2017).

Con lo anterior, se puede afirmar que el liderazgo desempeña una función esencial como agente alternativo dentro de cualquier empleador. El jefe debe ser el promotor del comercio, motivando a todos los miembros de la empresa a posicionar todo su poder en la capacidad de innovación, con el fin de utilizar las habilidades y habilidades de cada individuo para el beneficio de toda la empresa (Ferrer, 2015).

Por último, Kwan y Cardozo (2018) mencionan que el liderazgo dentro del marco de las micro y pequeñas corporaciones es un nicho moderno y significativo que contribuye a construir un mayor mercado verde y, al mismo tiempo, a fortalecer la tradición organizacional, que se cristaliza efectivamente dentro de la provisión de ofertas de precios al último cliente. Referente a la segunda variable logro de metas, el marco principal de la Teoría de los Objetivos de Logro se refiere a la percepción de que los objetivos de un hombre o una mujer incluyen el esfuerzo por manifestar

competitividad y destreza dentro de los escenarios de realización (Dweck, 1986; Maehr y Braskamp, 1986; Nicholls, 1984).

Las metas, se considera como concluyentes de conducta. Nicholls (1989), señala que, las metas son consideradas como tentativas a lo que espera lograr en un determinado tiempo, establecido por la gerencia. De esta manera, el desafío de desarrollar actividades para su cumplimiento es una labor que el trabajador tiene que realizar, conceptualizando el éxito o el fracaso dependiendo del cumplimiento o no cumplimiento de los objetivos.

Maehr y Nicholls (1980), comentan que los seres humanos fluctúan según sus definiciones de logro o fracaso mientras se encuentran en entornos de logro en los que deben mostrar competencia y en los que deberían obtener algún objetivo. Por lo tanto, agruparon en clases los comportamientos únicos que se pueden observar en los entornos de cumplimiento basados totalmente en los deseos que originan dichos comportamientos: comportamientos orientados a la demostración de capacidad, comportamientos orientados a la aprobación social, comportamientos orientados a llegar a Conocer el proceso de la asignación y los comportamientos orientados al logro de los sueños (Pérez, 2006).

Dentro de las dimensiones de logro de metas se tiene en cuenta a los lineamientos establecidos por el mismo banco Scotiabank (2018), quienes describen cuatro grandes aspectos que deben cumplir los trabajadores que son el cumplimiento de productos, que consiste en vender los productos del banco a los clientes, el segundo punto es la atención al cliente, el banco considera indispensable la atención al cliente para ello evalúa a cada personal que tiene contacto con los clientes, como tercer punto se tiene a los clientes digitales, que es una meta del banco convertir a sus clientes físicos en clientes digitales y puedan realizar todos sus trámites a través de internet, por último el cuarto punto es línea de carrera.

El objetivo y los incentivos económicos, varias investigaciones han probado la utilidad del objetivo y los incentivos económicos como estrategias para mejorar la motivación y, en consecuencia, el rendimiento. Sin embargo, no hay mucho conocimiento de las formas en que esas estrategias interactúan para determinar el

rendimiento. Los investigadores han advertido que los incentivos, con toda probabilidad, tienen un efecto en la reputación de un individuo o en su compromiso con el propósito. La mirada de Wright (1992) examinó el papel de los incentivos financieros como un determinante de la dedicación de la intención de la siguiente manera: (a) probar la posición mediadora de honorarios en un cortejo de incentivo-dedicación, los incentivos afectan el compromiso del objetivo a través del aumento del costo de los objetivos, y (b) inspeccionar la posición mediadora del compromiso intencional dentro de los resultados de la forma de incentivos, el grado de incentivos y la etapa de la meta en el desempeño.

Al establecer sueños individuales y deseos grupales, gran parte del trabajo en las organizaciones se ejecuta en organizaciones o al menos en una colocación de colección. Aun así, la máxima investigación en grupos se ha centrado en la competitividad mediante la inspección de los resultados de los cambios en los enfoques de fabricación, la motivación y el rendimiento (Gil, Muñiz y Delgado, 2008). La mayoría de los estudios empíricos sobre el establecimiento de intenciones que domina la investigación de motivación actual se han realizado a nivel de persona. La colocación de objetivos en un contexto grupal podría no ser inmediatamente generalizable a partir de estudios de personas, ya que el establecimiento de objetivos se vuelve más complicado como conjunto. Uno de los elementos principales que diferencia el establecimiento de objetivos de la organización de la colocación de un propósito individual es la presencia de fenómenos de organización que incluyen normas, interdependencia o concordia (conduce a deseos más altos que producen un mejor rendimiento general (Klein y Mulvey, 1998).

Cáceres y Nieto (2012), las teorías que hace referencia a las metas de satisfacción son una técnica para examinar la motivación que mantiene que estos objetivos son los propósitos generales que proporcionan significados diferenciados al éxito y manual la tendencia al movimiento, en aquellas situaciones en las que la persona evalúa su rendimiento general hacia un bien conocido.

Izquierdo, Novillo y Mocha (2017), el cumplimiento de objetivos dentro de la competencia internacional indica que las organizaciones de hoy requieren una

capacidad innovadora cada vez más capaz, basada principalmente en tener en cuenta las diversas funcionalidades que se suscriben dentro de la técnica administrativa. El resultado de esto son los numerosos procedimientos y técnicas que están inmersos en acciones creativas y empresariales que van más allá de las agencias más consultoras del mundo.

Referente a ello Valdíglesias (2019), señala que los factores determinantes en las institucionales del éxito en el logro de sus deseos monetarios. La teoría convencional de las fuerzas del mercado es insuficiente para explicar el crecimiento monetario en los Estados Unidos, la motivación importante ha sido ponerse al día con los países evolucionados. A este abandono, a través de técnicas políticas, se completaron numerosos deseos intermedios. Describiendo el análisis de tres de esos objetivos: a) mejora tecnológica; b) desarrollo de la empresa automotriz; y c) internacionalización de empresas. La bibliografía ofrece un marco teórico lo suficientemente bueno como para reconocer el desarrollo económico reciente, basado totalmente en un enfoque institucional.

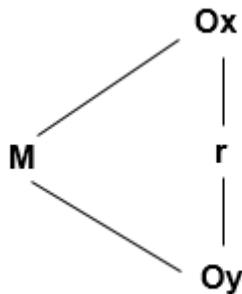
Para el logro de lo mencionado Viteri, Viteri y Matute (2014), es muy importante llevar a cabo campañas internas para difundir la asignación, visión, valores y estándares de la organización a todos los individuos de la organización. La efectividad de la aplicación de indicadores a los objetivos de una empresa, en particular requiere la colaboración y el trabajo en equipo de todos los miembros, cada trabajador debe sin duda comprender los objetivos, las técnicas y definir su contribución y contribución para cumplirlos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

De acuerdo a la finalidad del estudio se consideró de tipo aplicada, basado en fundamentos teóricos respaldados por autores, con enfoque cuantitativo, además de ellos se inclinó al diseño no experimental – Correlacional, evitando la intervención y manipulación de las variables y solo se basada en determinar el grado de correlación que presenten, con alcance temporal transeccional porque los datos se recolectaran en un solo momento (Sánchez y Reyes, 2015).

El esquema del estudio correlacional se detalla a continuación:



Dónde:

M: muestra (28 Trabajadores del banco)

Ox: Liderazgo gerencial

Oy: logro de metas

R: Relación de las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable X: Liderazgo gerencial

Definición conceptual:

Luego de una indagación teórica se tiene a Kouzes y Posner (2005), autores que conceptualizaron al liderazgo como: “el arte de incentivar a los colaboradores para que tengan una visión en común y se pueda lograr en equipo”, esto expresado en 5 componentes que son desafiar al proceso, inspirar a una visión compartida, habilitar a otros a actuar, servir de modelo y brindar aliento (p. 66).

Definición operacional:

Es la gestión que realiza el gerente con el personal a su cargo para cumplir con las metas y objetivos establecidos por la organización, a través de las acciones que realice en la empresa y el trabajo que genere con su equipo.

Dimensiones e Indicadores:

Desafiar el proceso: Con los indicadores, Búsqueda de oportunidades, aprender de los errores y correr riesgos.

Inspira una visión compartida: Futuro gratificante y ennoblecedor, apuntar a una sola visión.

Habilitar a otros para actuar: Cooperación de las metas, delegación de poder y fortalecimiento del compañerismo.

Servir de modelo: Mostrar conductas coherentes, conseguir las metas y generar compromiso.

Brindar aliento: Reconocimiento de los trabajadores, celebrar los logros y bonificaciones.

Escala de medición:

Se utilizó la escala ordinal.

Variable Y: Logro de metas

Definición conceptual:

Evaluación del banco Scotiabank (2019), es la política de la empresa cumplir con las metas establecidas por el banco teniendo en cuenta el cumplimiento de venta de productos, además de ellos la buena atención al cliente y principalmente lograr que los clientes se vuelvan digitales para que realicen sus trámites desde el internet o dispositivo móvil (p. 62).

Definición operacional:

Es el cumplimiento que realiza el personal del banco de acuerdo a lo establecido por las políticas de ventas de cada mes, se medirá el cumplimiento de productos, la atención al cliente, satisfacción de clientes digitales, línea de carrera.

Dimensiones e Indicadores:

Cumplimiento de productos: Préstamos personales, prestamos extra línea, compra de deuda, cuentas de payroll con fondeo, cuenta de ahorro con fondeo, venta de tarjeta de crédito y seguros de tarjetas.

Atención al cliente: Tiempo de atención, solución de consultas y satisfacción en la atención del cliente.

Satisfacción de clientes digitales: Instalación de aplicación a móvil, movimientos por el móvil y ahorro de tiempo.

Línea de carrera: Asensos laborales, desarrollo de capacidad profesional y incentivos.

Escala de medición:

Se utilizó la escala ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Arias (2012), expresan que la población se considera al total de personas que se encuentran involucrados en un entorno que se pretende analizar, bajo estas consideraciones la población estuvo integrada por 28 trabajadores del banco, ubicados en el área de ventanilla, plataforma y gerencia.

González y salido (2013), menciona que la muestra censal se considera cuando todos los trabajadores de una empresa forman parte de la muestra y es necesario recoger las opiniones de todos los involucrados. Por el tamaño de la población la muestra estuvo conformada por los 28 trabajadores denominándose población censal, de alcance para las investigadoras, a quienes se les aplicó los cuestionarios relacionados a las variables.

Referente al muestreo, se utilizó el no probabilístico por conveniencia, evitando el uso de estadística para el cálculo de la muestra.

En el desarrollo del estudio no se considera criterios de exclusión, por ser una muestra censal, se tomó a todos los trabajadores, evitando la exclusión, dentro de la inclusión se considera a todos los trabajadores del banco.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta

Se expone como la acción que se realiza para indagar opiniones de sujetos, para obtener datos que ayuden a responder a los objetivos establecidos por las investigadoras, además de ello se tiene que es una técnica que se aplica en estudios con resultados numéricos, con el propósito de lograr resultados estadísticos (Tamayo, 2004). Para el desarrollo del estudio se considera a una encuesta estructura.

Instrumento: Cuestionario

Medio tangible que se incorpora en el desarrollo de un estudio con el propósito de categorizar las opciones de respuesta de los encuestados y analizarlas en tablas y figuras (Valderrama, 2012). Para el desarrollo del estudio se considera dos

cuestionarios que se relacionan con las variables de estudio, que presentaran opciones de respuestas politómicas y con escala de valoración tipo Likert.

Validez

En este proceso se utilizó el juicio de 3 expertos; entregándoles a cada uno de ellos un ejemplar de la matriz de validación, en donde se especifica cada punto del estudio y cada evaluador tiene que analizar la coherencia del ítem y la vinculación que presenta con el estudio, luego de ello se tiene en cuenta su veredicto para determinar que los instrumentos se encuentran bien elaborados y se pueden aplicar al estudio. Para ello se obtuvo como resultado que los especialistas tuvieron un veredicto aceptable.

Confiabilidad

Se considera confiable, a través de aplicaciones simultaneas se interviene al equivalente grupo y se logra semejantes valores. Bajo este contexto fueron expuestos a una prueba piloto conformada por 15 trabajadores externos al banco, cuyos resultados se calcularon a través del programa SPSS, para realizar el análisis de las opiniones y obtener el valor del Alpha de Cronbach, calculando un valor de 0.839 para la variable liderazgo gerencial y un valor de 0.847 para la variable logro de metas.

3.5. Procesamientos

Para procesar la información primero se identificó una problemática, luego se elaboraron los instrumentos para ser aplicados a los sujetos que conformaron la muestra, luego de ser aplicados, se organizó las opiniones vertidas, por los sujetos en una base de datos en Excel, separado por dimensiones y al final por variable, para realizar el cálculo estadístico que permita responder a los objetivos trazados durante el proceso del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se empleó los programas Excel 2016 y el SPSS V. 26.0, para organizar las opiniones de los encuestados, determinando los medios para organizar los resultados a través de la aplicación de estadística descriptiva,

ordenando los datos en tablas, mostrando los niveles que presentan para cada dimensiones, además de figuras que representen de manera visual los niveles que se alcancen y el SPSS para realizar el análisis inferencial del estudio, a través de la prueba de normalidad para evaluar el método estadístico más adecuado para el estudio y poder determinar cómo se relacionan los objetivos planteados y realizar la comprobación de la hipótesis. En el estudio la muestra presentó una distribución paramétrica y sirve de sustenta para aplicar el método de coeficiente de correlación de Pearson para el análisis correlacional para el estudio.

3.7. Aspectos éticos

Mediante lo expuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2014), en las reuniones de Viena y Helsinki, se propusieron distintos principios éticos durante el proceso de un estudio, para ello se inicia en el estudio con el consentimiento informando mostrando un documento a cada uno de los participantes con la finalidad de que conozcan las razones del estudio y de la relevancia que presenta para el banco, también se tiene en cuenta al anonimato, puesto que no se anotan los datos personales de los trabajadores, sumado a ello al respeto, dejando a libre opinión los comentarios realizados por las variables analizadas, finalmente se tiene al esencial aspecto que es la originalidad, registrando todos los autores, para el recojo de datos y fuentes teóricas y citando cada uno de estos puntos.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados de los objetivos de Estudio

4.2 Según Objetivo General

Determinar el nivel de relación entre el liderazgo gerencial y logro de metas en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.

Tabla 1. Relación entre el liderazgo gerencial y logro de metas en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.

		Logro de metas					Total	
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Liderazgo gerencial	Nunca	fi	0	0	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Casi nunca	fi	0	5	1	0	0	6
		%	0.0%	17.9%	3.6%	0.0%	0.0%	21.4%
	A veces	fi	0	3	19	0	0	22
		%	0.0%	10.7%	67.9%	0.0%	0.0%	78.6%
	Casi siempre	fi	0	0	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Siempre	fi	0	0	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Total	fi	0	8	20	0	0	28	
	%	0.0%	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	100.0%	

Fuente: Base de datos de las propias investigadoras, marzo - 2020

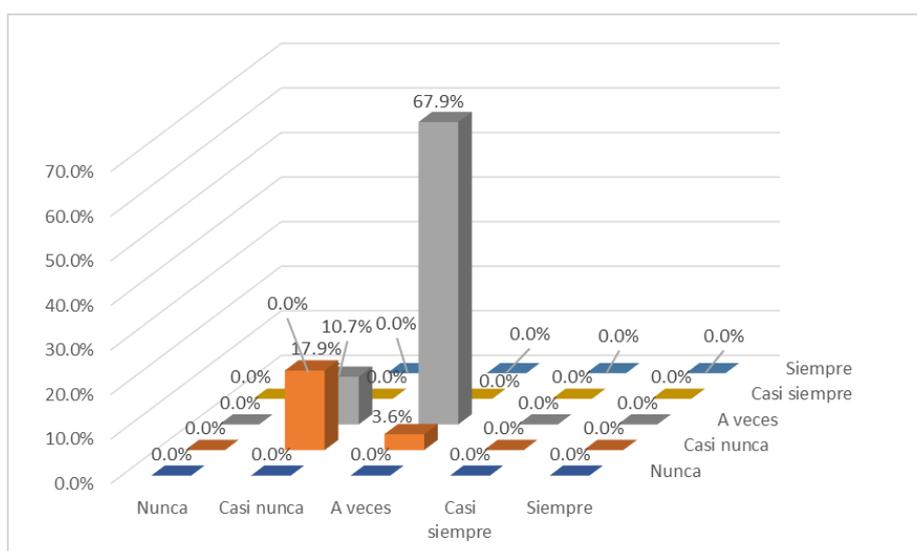


Figura 1. Relación entre el liderazgo gerencial y logro de metas en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.

Interpretación:

Como se puede evidenciar en la tabla 1 y la figura 1 donde se puede apreciar que el liderazgo gerencial y el logro de metas se interceptan en el nivel a veces al 67.9 %, seguido del nivel casi nunca al nivel 17.9 %, el resto de niveles se observa que no se interceptan, demostrando que las acciones que realice el gerente si tiene que ver mucho con las metas que puedan alcanzar los trabajadores del banco.

Prueba de Correlación de Spearman

Tabla 2. Correlación entre el liderazgo gerencial y logro de metas en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.

		Logro de metas	
Rho de Spearman	Liderazgo gerencial	Coeficiente de correlación	,633**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	28

Fuente: Análisis con el programa SPSSV25

Interpretación:

Con lo registrado se ha logrado alcanzar una relación positiva media con un valor de $Rho = 0.633$, con lo que se demuestra que si existe vinculación entre el liderazgo gerencial y el logro de metas, además de ello el valor de la significancia obtenido es de 0.000, siendo menor al margen de error 1 % (0.01), con lo que se demuestra que la relación es significativa y es suficiente para probar la hipótesis, confirmando que se presencia relación significativa entre el liderazgo gerencial y logro de metas en el banco Scotiabank, también se comprueba que las decisiones y acciones que realice el gerente, tiene sus implicancias en el comportamiento de los trabajadores y el logro que puedan lograr.

4.3 Resultados según Objetivos específicos:

Conocer la relación entre desafiar al proceso y el cumplimiento de productos.

Tabla 3. Relación entre desafiar al proceso y el cumplimiento de productos en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.

		Cumplimiento de productos					Total
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Desafiar el proceso	Nunca	fi	0	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Casi nunca	fi	1	4	2	0	7
		%	3.6%	14.3%	7.1%	0.0%	25.0%
	A veces	fi	0	3	17	1	21
		%	0.0%	10.7%	60.7%	3.6%	75.0%
	Casi siempre	fi	0	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Siempre	fi	0	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Total	fi	1	7	19	1	28	
	%	3.6%	25.0%	67.8%	3.6%	100.0%	

Fuente: Base de datos de las propias investigadoras, marzo - 2020

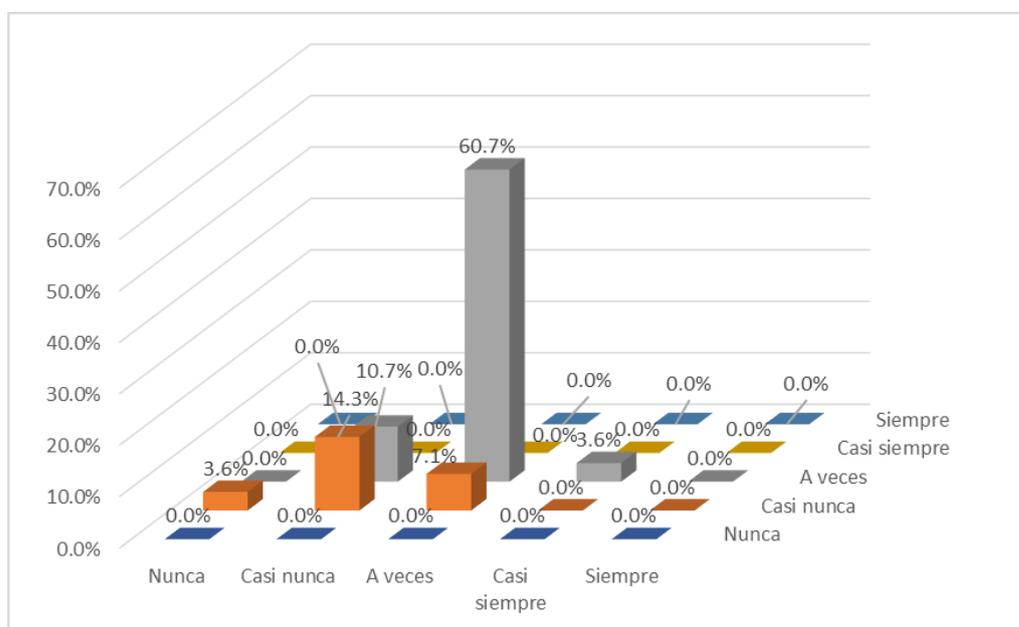


Figura 2. Relación entre desafiar al proceso y el cumplimiento de productos en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.

Interpretación:

Como se puede apreciar en la tabla 3 y la figura 2 donde se puede apreciar que desafiar al proceso y el cumplimiento de productos se interceptan en el nivel a veces al 60.7 %, seguido del nivel casi nunca al nivel 14.3 %, el resto de niveles se observa que no se interceptan, demostrando que el gerente debe brindar las oportunidades y permitir que los trabajadores puedan tomar acciones necesarias para que se alcancen las metas que el banco les propone.

Prueba de Correlación de Spearman

Tabla 4. Correlación entre desafiar al proceso y el cumplimiento de productos en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.

		Cumplimiento de productos	
Rho de Spearman	Desafiar el proceso	Coefficiente de correlación	,554**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	28

Fuente: Análisis con el programa SPSSV25

Interpretación:

Con lo registrado se ha logrado alcanzar una relación positiva media con un valor de $r = 0.554$, con lo que se demuestra que si existe relación entre desafiar el proceso y el cumplimiento de productos, además de ello el valor de la significancia obtenido es de 0.000, siendo menor al margen de error 1 % (0.01), con lo que se demuestra que la relación es significativa y es suficiente para probar la hipótesis, confirmando que se evidencia relación significativa entre desafiar el proceso y el cumplimiento de productos en el banco Scotiabank, demostrando que los trabajadores deben tener libertad de decisiones para que puedan actuar y cumplir con lo requerido por el banco.

Analizar la relación entre inspirar a una visión compartida y la atención al cliente en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.

Tabla 5. Relación entre inspirar a una visión compartida y la atención al cliente en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.

		Atención al cliente					Total
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Inspira a una visión compartida	Nunca	fi	0	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Casi nunca	fi	0	5	0	0	5
		%	0.0%	17.9%	0.0%	0.0%	17.9%
	A veces	fi	0	1	21	0	22
		%	0.0%	3.6%	75.0%	0.0%	78.6%
	Casi siempre	fi	0	0	0	1	1
		%	0.0%	0.0%	0.0%	3.6%	3.6%
	Siempre	fi	0	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Total	fi	0	6	21	1	28	
	%	0.0%	21.4%	75.0%	3.6%	100.0%	

Fuente: Base de datos de las propias investigadoras, marzo - 2020

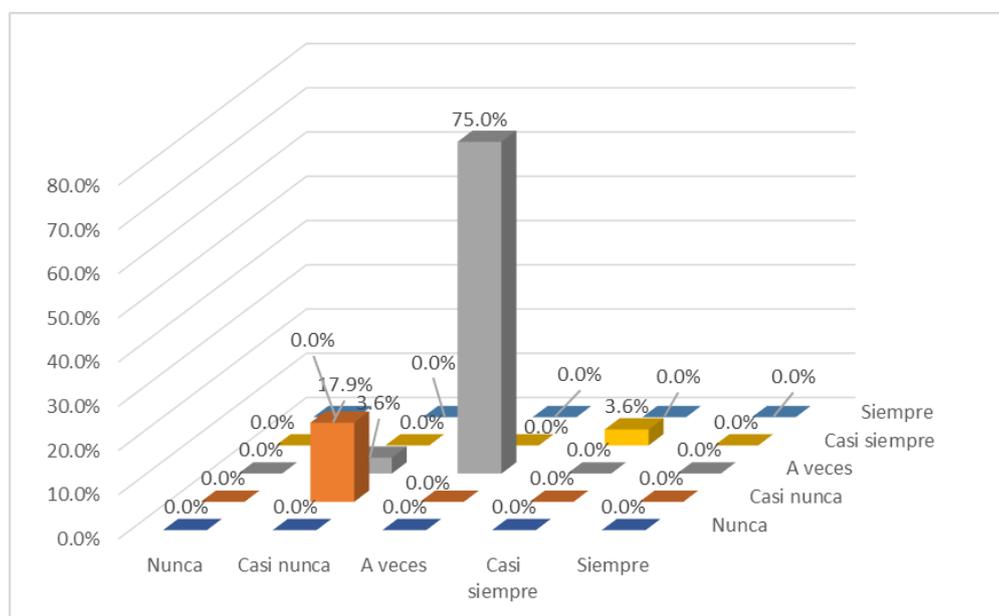


Figura 3. Relación entre inspirar a una visión compartida y la atención al cliente en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.

Interpretación:

Como se puede registrar en la tabla 5 y la figura 3 donde se puede apreciar que inspirar a una visión compartida y la atención al cliente se interceptan en el nivel a veces al 75.0 %, seguido del nivel casi nunca al nivel 17.9 %, el resto de niveles se observa que no se interceptan, es importante que los trabajadores conozcan los lineamientos y procedimientos que tiene el banco y lo puedan aplicar de una manera eficiente que les permitan lograr las metas expuestas por el banco y respetar los procedimientos con los que se cuenta.

Prueba de Correlación de Spearman

Tabla 6. Correlación entre inspirar a una visión compartida y la atención al cliente en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.

		Atención al cliente	
Rho de Spearman	Inspirar una visión compartida	Coefficiente de correlación	,912**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	28

Fuente: Análisis con el programa SPSSV25

Interpretación:

Con lo registrado se ha logrado alcanzar una relación positiva muy fuerte con un valor de $r = 0.912$, con lo que se demuestra que si se evidencia relación entre inspirar a una visión compartida y la atención al cliente, además de ello el valor de la significancia obtenido es de 0.000, siendo menor al margen de error 1 % (0.01), con lo que se demuestra que la relación es significativa y es suficiente para probar la hipótesis de investigación, afirmando que se registra relación significativa entre inspirar a una visión compartida y la atención al cliente en el banco Scotiabank, la atención al cliente es uno de los elementos que el banco siempre tiene presente con la finalidad de lograr sus metas y tener mejor captación de clientes.

Establecer la relación entre habilitar a otros para actuar y la atención al cliente en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.

Tabla 7. Relación entre habilitar a otros para actuar y la atención al cliente en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.

		Atención al cliente					Total
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Habilitar a otros para actuar	Nunca	fi	0	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Casi nunca	fi	0	4	1	0	5
		%	0.0%	14.3%	3.6%	0.0%	17.9%
	A veces	fi	0	2	19	1	22
		%	0.0%	7.1%	67.9%	3.6%	78.6%
	Casi siempre	fi	0	0	1	0	1
		%	0.0%	0.0%	3.6%	0.0%	3.6%
	Siempre	fi	0	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Total	fi	0	6	21	1	28	
	%	0.0%	21.4%	75.0%	3.6%	100.0%	

Fuente: Base de datos de las propias investigadoras, marzo - 2020

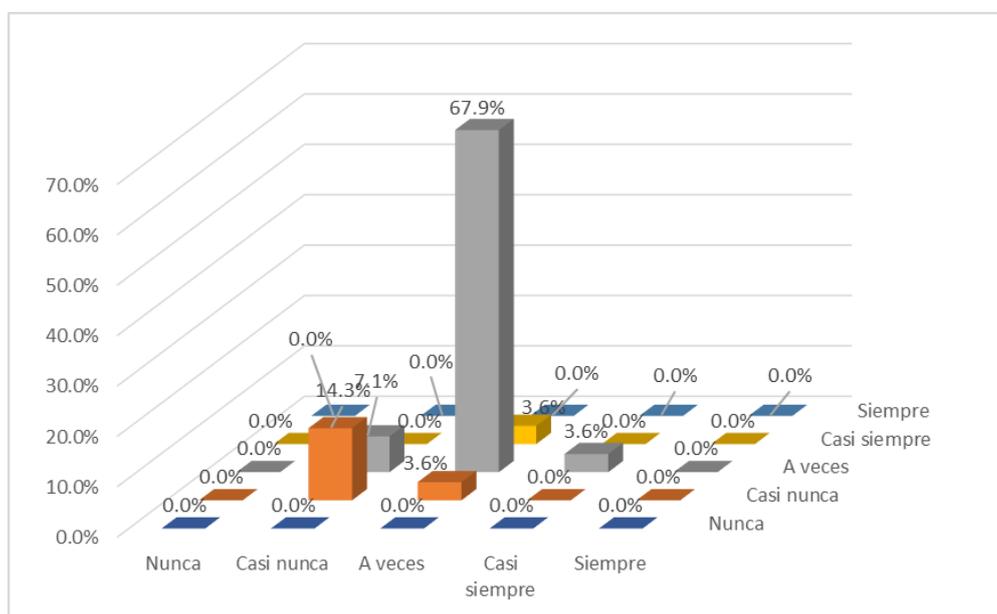


Figura 4. Relación entre habilitar a otros para actuar y la atención al cliente en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.

Interpretación:

Mediante los datos de la tabla 7 y la figura 4 donde se puede apreciar que habilitar a otros para actuar y la atención al cliente se interceptan en el nivel a veces al 67.9 %, seguido del nivel casi nunca al nivel 14.3 %, el resto de niveles se observa que no se interceptan, reflejando que se deben plantear estrategias que permitan a los trabajadores a tomar decisiones y actuar en los procesos de atención a los clientes y mejorar la captación que se tenga.

Prueba de Correlación de Spearman

Tabla 8. Relación entre habilitar a otros para actuar y la atención al cliente en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.

			Atención al cliente
Rho de Spearman	Habilitar a otros para actuar	Coefficiente de correlación	,599**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	28

Fuente: Análisis con el programa SPSSV25

Interpretación:

Con lo registrado se ha logrado alcanzar una relación positiva media con un valor de $r = 0.599$, con lo que se demuestra que si se registra relación entre habilitar a otros para actuar y la atención al cliente, además de ello el valor de la significancia obtenido es de 0.000, siendo menor al margen de error 1 % (0.01), con lo que se demuestra que la relación es significativa y es suficiente para probar la hipótesis de investigación, afirmando que se evidencia relación significativa entre habilitar a otros para actuar y la atención al cliente en el banco Scotiabank, es importante que el gerente genera confianza en los trabajadores y les permita tomar decisiones en los procesos administrativos del banco y se logre una mejor captación de los clientes.

Tabla 9. Relación entre servir de modelo y la satisfacción de los usuarios digitales en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.

		satisfacción de los usuarios digitales					Total	
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Servir de modelo	Nunca	fi	0	1	0	0	0	1
		%	0.0%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%	3.6%
	Casi nunca	fi	1	6	2	0	0	9
		%	3.6%	21.4%	7.1%	0.0%	0.0%	32.1%
	A veces	fi	0	4	11	2	0	17
		%	0.0%	14.3%	39.3%	7.1%	0.0%	60.7%
	Casi siempre	fi	0	0	1	0	0	1
		%	0.0%	0.0%	3.6%	0.0%	0.0%	3.6%
	Siempre	fi	0	0	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Total	fi	1	11	14	2	0	28
		%	3.6%	39.3%	50.0%	7.1%	0.0%	100.0%

Fuente: Base de datos de las propias investigadoras, marzo – 2020

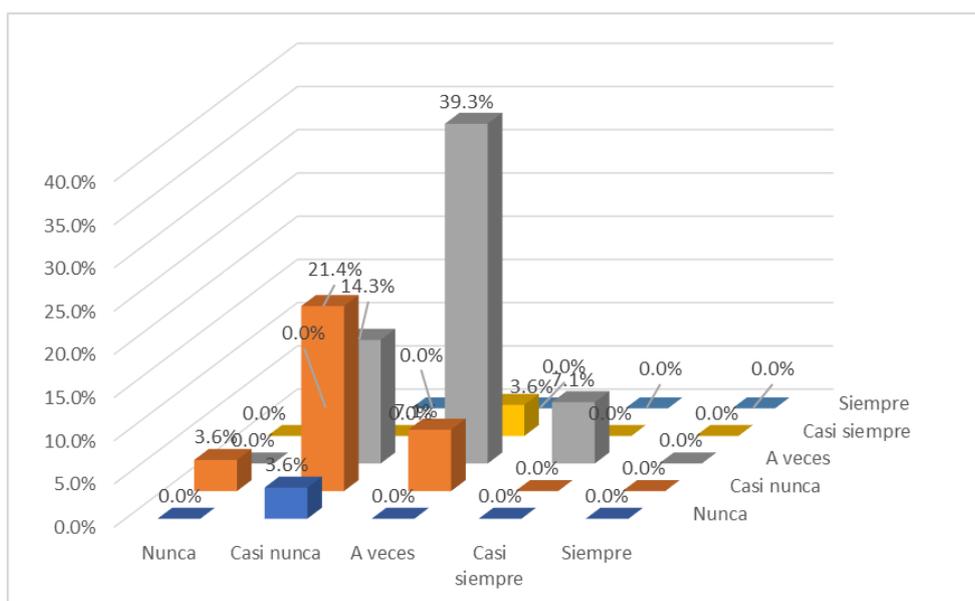


Figura 5. Relación entre servir de modelo y la satisfacción de los usuarios digitales en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 9 y la figura 5 donde se puede apreciar que servir de modelo y la satisfacción de los usuarios digitales se interceptan en el nivel

a veces al 39.3 %, seguido del nivel casi nunca al nivel 21.4 %, el resto de niveles se observa que no se interceptan, con esto se demuestra que el gerente es la imagen y el modelo para que los trabajadores puedan actuar de buenas maneras y siguiendo los lineamientos que presente el banco.

Prueba de Correlación de Spearman

Tabla 10. Correlación entre servir de modelo y la satisfacción de los usuarios digitales en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.

		Satisfacción de clientes digitales	
Rho de Spearman	Servir de modelo	Coeficiente de correlación	,570**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	28

Fuente: Análisis con el programa SPSSV25

Interpretación:

Con lo registrado se ha logrado alcanzar una relación positiva media con un valor de $r = 0.570$, con lo que se demuestra que si se registra relación entre servir de modelo y la satisfacción de los usuarios digitales, además de ello el valor de la significancia obtenido es de 0.000, siendo menor al margen de error 1 % (0.01), con lo que se demuestra que la relación es significativa y es suficiente para probar la hipótesis en el estudio, confirmando que se evidencia relación significativa entre servir de modelo y la satisfacción de los usuarios digitales en el banco Scotiabank, confirmando que el gerente representa a la imagen de los trabajadores y el modelo que deben seguir para cumplir con los procedimientos del banco.

Precisar la relación entre brindar aliento y la línea de carrera en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.

Tabla 11. Relación entre brindar aliento y la línea de carrera en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.

		Línea de carrera					Total
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Brinda aliento	Nunca	fi	0	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Casi nunca	fi	0	9	2	0	11
		%	0.0%	32.1%	7.1%	0.0%	39.2%
	A veces	fi	0	1	14	0	15
		%	0.0%	3.6%	50.0%	0.0%	53.6%
	Casi siempre	fi	0	0	1	1	2
		%	0.0%	0.0%	3.6%	3.6%	7.2%
	Siempre	fi	0	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Total	fi	0	10	17	1	28	
	%	0.0%	35.7%	60.7%	3.6%	100.0%	

Fuente: Base de datos de las propias investigadoras, marzo – 2020

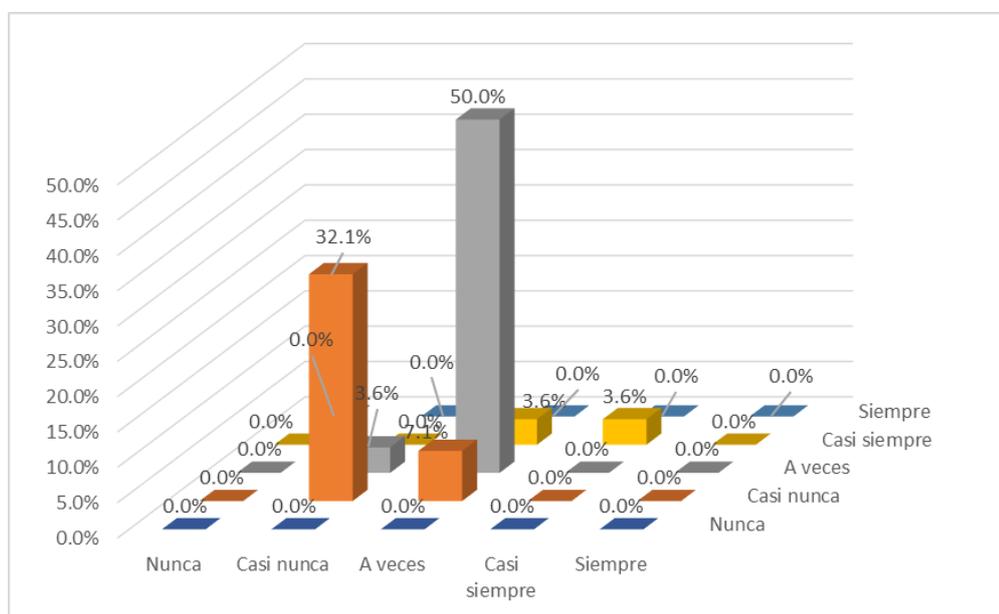


Figura 6. Relación entre brindar aliento y la línea de carrera en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.

Interpretación:

Con lo comprobado en la tabla 11 y la figura 6 donde se puede apreciar que brindar aliento y la línea de carrera se interceptan en el nivel a veces al 50.0 %, seguido del nivel casi nunca al nivel 32.1 %, el resto de niveles se observa que no se interceptan, es importante que los trabajadores sientan el apego y confianza del gerente en las acciones que realiza con la finalidad que les permita alcanzar las metas expuestas en el banco.

Tabla 12. Correlación entre brindar aliento y la línea de carrera en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020.

		Línea de carrera	
Rho de Spearman	Brindar aliento	Coefficiente de correlación	,786**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	28

Fuente: Análisis con el programa SPSSV25

Interpretación:

Con lo registrado se ha logrado alcanzar una vinculación positiva considerable con un valor de $r = 0.786$, con lo que se demuestra que, si existe relación entre brindar aliento y la línea de carrera, además de ello el valor de la significancia obtenido es de 0.000, siendo menos al margen de error 1 % (0.01), con lo que se demuestra que la relación es significativa y es suficiente para probar la hipótesis, mencionado que se registra relación significativa entre brindar aliento y la línea de carrera en el banco Scotiabank, con esto se comprueba la importancia que tiene que los trabajadores conozcan las posibilidades de mejoras en el trabajo que puedan lograr, a través del cumplimiento de metas y la atención que realizan a los clientes.

V. DISCUSIÓN

En esta parte se hizo la comparación de los resultados alcanzados, con los trabajos previos, determinando la similitud que presentan y analizando los aspectos que fueron similares, también se compara el aspecto teórico, esta acción se realiza para cada objetivo establecido en el estudio:

Al mencionar al objetivo general: Determinar la relación entre el liderazgo gerencial y logro de metas en el banco Scotiabank de Huaraz 2020, los resultados hallados en la tabla 1 para este objetivo dan a conocer que el liderazgo gerencial y el logro de metas se interceptan en el nivel a veces con un 67.9 %, seguido del nivel casi nunca en 17.9 %, demostrando que las acciones que realice el gerente si tiene que ver mucho con las metas que puedan alcanzar los trabajadores del banco, así también se puede decir que se ha logrado alcanzar un coeficiente con un valor de $Rho = 0.633$, resultado que muestra un grado de relación positiva media; así mismo, se demuestra en la tabla 2 que si se evidencia relación entre el liderazgo gerencial y el logro de metas, además de ello el valor de la significancia obtenido fue de 0.000, siendo inferior al margen 1 % (0.01), con lo que se demuestra que la relación es significativa y es suficiente para probar la hipótesis de estudio, confirmando que se evidencia vinculación significativa entre el liderazgo gerencial y logro de metas en el banco Scotiabank, también se comprueba que las decisiones y acciones que realice el gerente, tiene sus implicancias en el comportamiento de los trabajadores y el logro que puedan lograr.

Ahora bien, los resultados guardan similitud con lo hallado por Ramos (2016), con su estudio denominado “Estrategias gerenciales para el desarrollo del líder en el logro de mayor productividad en las empresas del sector alimentos”, donde llegó a concluir: El estudio demostró que el 65 % de la muestra considera que el gerente no cuenta con las habilidades necesarias para desempeñarse en el puesto, mientras que el 35 % considera que si cuenta con estrategias gerenciales para alcanzar las metas previstas.

Los resultados observados del estudio anterior muestran tener logros de productividad moderada, con el cual estamos de acuerdo, en el impacto positivo en la productividad, donde la empresa busca mejorar las metas de productividad, por

tales motivos el gerente de la institución del presente estudio debería tener aceptación para que el personal produzca lo necesario para cumplir con las metas establecidas.

En efecto, en la teoría se tiene a García (2011), sostiene que el liderazgo gerencial es el potencial para dirigir a otros, pero es muy posible descubrir diferencias en la forma en que se ejerce el liderazgo, porque algunos líderes pueden tener un impacto en los trabajadores para mantener sus puestos laborales, y otros pueden impactar en las funciones a través de las características y actitudes, que generan identidad o entusiasmo dentro de los colaboradores.

En ese sentido, los resultados alcanzados en el estudio y la comparación realizada con el antecedente se pueden decir que el liderazgo es una parte elemental en el cumplimiento de metas de toda empresa, no solo en el banco, sino también en otras entidades, porque es el que dirige, acompaña y guía a todo el personal, con el objetivo de consumir los objetivos de la empresa.

Por otro lado, tenemos los objetivos específicos: Conocer la relación entre desafiar al proceso y el cumplimiento de productos en el banco Scotiabank de Huaraz 2020, los datos hallados para este objetivo dan a conocer que desafiar al proceso y el cumplimiento de productos se interceptan en el nivel a veces al 60.7 %, seguido del nivel casi nunca al nivel 14.3 %, el resto de niveles se observa que no se interceptan, demostrando que el gerente debe brindar las oportunidades y permitir que los trabajadores puedan tomar acciones necesarias para que se alcancen las metas que el banco les propone, así también se puede decir que se ha logrado alcanzar una relación positiva media con un valor de $\rho=0.554$, con lo que se demuestra que si existe relación entre desafiar el proceso y el cumplimiento de productos, además de ello el valor de la significancia obtenido es de 0.000, siendo inferior al margen 1 % (0.01), con lo que se demuestra que la relación es significativa y es suficiente para probar la hipótesis, comentando que se evidencia relación significativa entre desafiar el proceso y el cumplimiento de productos en el banco Scotiabank, con lo mencionado se puede decir que los colaboradores del banco tienen claro que pueden realizar ciertas acciones como agilizar documentos para cumplir con los productos que le exige el banco, pero deben tener en cuenta que no escape de las políticas esenciales del banco, datos que guardan

concordancia con lo registrado por el antecedente porque se demostró relación aplicando en ambos casos cuestionarios para conocer la percepción.

Datos que guardan similitud con lo hallado por Aguilar (2015), quien desarrolló un estudio relacionado con el liderazgo del equipo gerencial y como impacta en la mejora de las relaciones interpersonales, llegando a concluir: el valor de coeficiente de correlación es: 0.692, corroborando la existencia de una relación positiva, afirmando que el liderazgo favorece de manera significativa a las relaciones interpersonales de los trabajadores (sig. 0.000), incentivándolos con estrategias intrínsecas y extrínsecas, también la empresa cuenta con cartas de felicitaciones y días libres a las personas que alcancen las metas establecidas por la gerencia, siendo una incentivación para seguir trabajando y cumplir con lo esperado por la empresa.

Al realizar el análisis de la comparación se puede mencionar que los resultados del estudio y el antecedente tomado, guardan concordancia porque en ambos casos se presentan que si hay correlación, lo que genera que desafiar al proceso tiene que ver con no basarse en las políticas del banco necesariamente, sino que como trabajador se tiene que innovar para que pueda cumplir con los requisitos que pide el banco que es cumplir con vender los productos del banco que es ofrecer prestamos, tarjetas de créditos y seguros, respaldado por Robbins y Judge (2013), quienes mencionan que los líderes que poseen tendencias positivas y incorporan comportamientos de atención y forma de alinearse a los procesos, manifiestan ser más eficaces.

Al mencionar al objetivo específico: Analizar la vinculación entre inspirar a una visión compartida y la atención al cliente en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020, los resultados hallados para este objetivo dan a conocer que la dimensión inspirar a una visión compartida y la atención al cliente se interceptan en el nivel a veces al 75.0 %, seguido del nivel casi nunca al nivel 17.9 %, el resto de niveles se observa que no se interceptan, es importante que los trabajadores conozcan los lineamientos y procedimientos que tiene el banco y lo puedan aplicar de una manera eficiente que les permitan lograr las metas expuestas por el banco y respetar los procedimientos con los que se cuenta, así también se puede decir que se ha logrado alcanzar una asociación positiva muy fuerte a través del $r = 0.912$,

con lo que se demuestra que si se evidencia vinculación entre inspirar a una visión compartida y la atención al cliente, además de ello el valor de la significancia obtenido es de 0.000, siendo menor al margen de error 1 % (0.01), con lo que se demuestra que la relación es significativa y es suficiente para probar la hipótesis de investigación, afirmando que se evidencia vinculación significativa entre inspirar a una visión compartida y la atención al cliente en el banco Scotiabank, con los datos se puede decir que tener claro cuáles son las políticas del banco es elemental para que se puedan realizar las atenciones a los usuarios y se brinde un servicio de calidad.

Datos que guardan similitud con lo hallado por Quispe (2016), denominado análisis de la ejecución presupuestaria y como incide en el logro de metas, lo que permitió concluir: Como resultado se obtuvo un valor de Rho de 0.754, demostrando que el grado de cumplimiento de las metas institucionales en términos de efectividad es similar de lo previsto, es por eso que el logro de los objetivos institucionales se alcanzó dentro de la institución, debido al hecho que el indicador de efectividad de las ventas expresa se cumplió con los lineamientos de la institución y tuvo su impacto en la atención que reciben los usuarios, lo que demuestra la efectividad de la ejecución presupuestaria en el logro de metas, además se resalta el trabajo del gerente municipal que realizó cambios administrativos en el personal, para determinar las personas más competentes para cada puesto de trabajo y aporte en el logro de metas de la institución.

Es importante que el gerente de toda empresa conozca los lineamientos de la empresa y lo pueda compartir con el personal que se encuentra a su cargo, para que los clientes reciban la atención esperada y sientan que los trabajadores que brindan el servicio conozcan los procesos institucionales, respaldado por Chiavenato (2006), quien menciona que el liderazgo es requerido en las empresas, ya sea en las organizaciones o en todas sus áreas. Por otro lado, es fundamental dentro de las características de la gestión que el administrador desea darse cuenta de la motivación humana y conocer una manera de liderar a las personas.

Al mencionar al objetivo específico: Establecer la vinculación entre habilitar a otros para actuar y la atención al cliente, los resultados hallados para este objetivo dan a conocer que la dimensión habilitar a otros para actuar y la atención al cliente se

interceptan en el nivel a veces al 67.9 %, seguido del nivel casi nunca al nivel 14.3 %, el resto de niveles se observa que no se interceptan, reflejando que se deben plantear estrategias que permitan a los trabajadores a tomar decisiones y actuar en los procesos de atención a los clientes y mejorar la captación que se tenga, así también se puede decir que se ha logrado alcanzar una relación positiva media con un valor de $r = 0.599$, con lo que se demuestra que si se evidencia vinculación entre habilitar a otros para actuar y la atención al cliente, además de ello el valor de la significancia obtenido es de 0.000, siendo menor al margen de error 1 % (0.01), con lo que se demuestra que la relación es significativa y es suficiente para probar la hipótesis de investigación, afirmando que se evidencia asociación significativa entre habilitar a otros para actuar y la atención al cliente en el banco Scotiabank, es importante que el gerente genera confianza en los trabajadores y les permita tomar decisiones en los procesos administrativos del banco y se logre una mejor captación de los clientes.

Datos que guardan similitud con lo hallado por Acuña (2015), en su estudio titulado diagnóstico del liderazgo y como implica en la gestión integrada de clientes, lo que le permitió concluir: La población de colaboradores es joven, con estudios de pregrado con una licenciatura o diploma de ingeniero (61.40 %) de los jefes, de los cuales la gran mayoría son varones, tienen estudios de posgrado, incluso cuando el 9% más efectivo de los trabajadores tiene investigación de posgrado. El personal considera más importante que los grados que puedan alcanzar, es la experiencia con la que cuenta cada personal y la forma que lo demuestra en el cumplimiento de las metas. La empresa cuenta con un ranking mensual de los trabajadores que logran las metas establecidas y les reconoce con incentivos monetarios y reconocimientos.

En los resultados alcanzados y en la comparación realizada, se demuestra que hay una vinculación entre habilitar a otros para actuar y la atención al cliente, dejando de lado los grados académicos, porque resaltan la importancia de la actitud que tiene el trabajador y las decisiones que puede tomar a la hora de atender a los clientes, además de ello se tiene que Goleman (2013), mencionando que la organización es una "red de humanos" en la que unos pocos aportan capital y otros

trabajo, pero colectivamente y bajo un camino respaldan el éxito de la empresa de una visión compartida, desde el punto de vista monetario y moral.

Al mencionar al objetivo específico: Describir la vinculación entre servir de modelo y la gestión de los usuarios digitales en el banco, los resultados hallados para este objetivo dan a conocer que la dimensión servir de modelo y la satisfacción de los usuarios digitales se interceptan en el nivel a veces al 39.3 %, seguido del nivel casi nunca al nivel 21.4 %, el resto de niveles se observa que no se interceptan, con esto se demuestra que el gerente es la imagen y el modelo para que los trabajadores puedan actuar de buenas maneras y siguiendo los lineamientos que presente el banco, así también se puede decir que se ha logrado alcanzar una relación positiva media con un valor de $r = 0.570$, con lo que se demuestra que si se evidencia asociación entre servir de modelo y la satisfacción de los usuarios digitales, además de ello el valor de la significancia obtenido es de 0.000, siendo inferior al margen 1 % (0.01), con lo que se demuestra que la relación es significativa y es suficiente para probar la hipótesis, afirmando que se evidencia vinculación significativa entre servir de modelo y la satisfacción de los usuarios digitales en el banco Scotiabank, confirmando que el gerente representa a la imagen de los trabajadores y el modelo que deben seguir para cumplir con los procedimientos del banco.

Datos que guardan similitud con lo hallado por Blas (2016), quien estudio al liderazgo gerencial y como implica en el desempeño que presentan los colaboradores, llego a determinar que: La correlación alcanzada es 0.657, mostrando que el gerente de la empresa realiza la función de líder y debe realizar la planificación de tareas para los trabajadores, proporcionándoles las metas que deben alcanzar, y utilizando los incentivos laborales para que su desempeño sea el mejor, sumado a esto la obligación que tienen los trabajadores para realizar su trabajo, de acuerdo al área donde laboran. Además de ello se tiene que el estudio que los trabajadores no se ven motivados para realizar sus actividades y esto es ocasionado por la ausencia de interés que presenta el gerente porque los trabajadores se sientan bien de realizar sus tareas y actividades.

Con esta comparación se puede decir que el gerente de la empresa es el modelo para que los trabajadores adapten actitudes positivas o negativas, es por ello que

la función realice es relevante para el cumplimiento de las funciones que se le asigne y lo que pueda lograr dentro de la organización, también Stoner (2009, p.158), comenta que la inteligencia emocional es la capacidad para comprender nuestras emociones personales y las personas de su entorno, para inspirar y controlar nuestras emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones. Estas sensaciones que percibe el colaborador del gerente le permiten comprometerse con la institución y utilizarlo de modelo para desarrollar sus funciones.

Al mencionar al objetivo específico: Precisar la vinculación entre brindar aliento y la línea de carrera, los hallazgos para este objetivo dan a conocer que la dimensión brindar aliento y la línea de carrera se interceptan en el nivel a veces al 50.0 %, seguido del nivel casi nunca al nivel 32.1 %, el resto de niveles se observa que no se interceptan, es importante que los trabajadores sientan el apego y confianza del gerente en las acciones que realiza con la finalidad que les permita alcanzar las metas expuestas en el banco, así también se puede decir que se ha logrado alcanzar una asociación positiva considerable de $r = 0.786$, con lo que se demuestra que, si existe relación entre brindar aliento y la línea de carrera, además de ello el valor de la significancia obtenido es de 0.000, ubicándose por debajo de 1 % (0.01), con lo que se demuestra que la relación es significativa y es suficiente para probar la hipótesis, demostrando que si se evidencia vinculación significativa entre brindar aliento y la línea de carrera en el banco Scotiabank, con esto se comprueba la importancia que tiene que los trabajadores conozcan las posibilidades de mejoras en el trabajo que puedan lograr, a través del cumplimiento de metas y la atención que realizan a los clientes.

Datos que guardan similitud con lo hallado por Arriaga (2018), en su estudio "Incidencia del cumplimiento de metas de recaudación en la ejecución presupuestal, periodo 2014 – 2017", alcanzando a determinar: La relación que se presenta es de Rho 0.764, logrando reflejar que la labor que realiza el jefe del área de rentas es favorable para que los trabajadores alcancen las metas esperadas y le permita las posibilidades de ascensos, también se comprobó la hipótesis, demostrando una relación significativa (sig. 0.000), afirmando la importancia que tiene el gerente o jefe de área se comuniquen con el personal y haga sentir que es parte importante de la institución, permitiéndole al trabajador tener una visión de

poder tener un ascenso laboral, cumpliendo con las metas institucionales y el comportamiento que presente a la hora de realizar sus funciones y principalmente cuando se trata de atender a los usuarios.

Con este análisis de la comparación se puede mencionar que todo trabajador que sienta que tiene posibilidades de ascender y llegar a un cargo más alto del que ingreso, es un fuente de motivación para que pueda desarrollar sus funciones de manera efectiva y pueda cumplir con lo previsto por la institución, también es importante lo mencionado por Romero (2005), quien describe que la función del gerente o conocido como jefe en estos días tiene que llevar a su empresa al éxito y ejecución de un enfoque que le permitan lograrlo, que le faciliten combatir en el mercado mundial, cuáles deberían ser compartir los objetivos y qué con los colaboradores y la evaluación que realiza para la selección de puestos de todos los cargos y la posibilidades que tienen dentro de la empresa para lograrlo.

VI. CONCLUSIONES

Luego de realizar la discusión de resultado se plantea las siguientes conclusiones que se encuentran enfocadas a través de lo siguiente:

Primero: Se determinó el nivel de relación entre el liderazgo gerencial y logro de metas en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020 obteniéndose una relación positiva media y significativa ($Rho = 0.633$; sig. = 0.000), además se interceptan en el nivel a veces con un 67.9 %, seguido del nivel casi nunca en 17.9 %, finalmente se evidenció la hipótesis de estudio y se rechazó la hipótesis nula (Ver tabla 1 y 2, pp. 22-23).

Segundo: Se conoció el nivel de relación entre desafiar al proceso y el cumplimiento de productos en el banco Scotiabank de Huaraz 2020, obteniéndose una relación positiva media y significativa ($Rho = 0.554$; sig. = 0.000), además se interceptan en el nivel a veces al 60.7 %, seguido del nivel casi nunca al nivel 14.3 %, finalmente se probó la hipótesis de estudio y se contradijo la hipótesis nula (Ver tabla 3 y 4, pp. 24-25).

Tercero: Se analizó el nivel de relación entre inspirar a una visión compartida y la atención al cliente en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020, obteniéndose una relación positiva muy fuerte y significativa ($Rho = 0.912$; sig. = 0.000), además se interceptan en el nivel a veces al 75.0 %, seguido del nivel casi nunca al nivel 17.9 %, el resto de niveles se observa que no se interceptan, finalmente se evidenció la hipótesis de estudio y se contradijo la hipótesis nula (Ver tabla 5 y 6, pp. 26-27).

Cuarto: Se estableció el nivel de relación entre habilitar a otros para actuar y la atención al cliente en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020, obteniéndose una relación positiva media y significativa ($Rho = 0.599$; sig. = 0.000), además se interceptan en el nivel a veces al 67.9 %, seguido del nivel casi nunca al nivel 14.3 %, el resto de niveles se observa que no se interceptan, finalmente se demostró en el estudio la

hipótesis de estudio y se contradujo la hipótesis nula (Ver tabla 7 y 8, pp. 28-29).

Quinto: Se describió el nivel de relación entre servir de modelo y la gestión de los usuarios digitales en el banco Scotiabank de Huaraz 2020, obteniéndose una relación positiva media y significativa ($Rho = 0.570$; sig. = 0.000), además se interceptan en el nivel a veces al 39.3 %, seguido del nivel casi nunca al nivel 21.4 %, el resto de niveles se observa que no se interceptan, finalmente se evidenció la hipótesis de estudio y se contradujo la hipótesis nula (Ver tabla 9 y 10, pp. 30-31).

Sexto: Se precisó el nivel de relación entre brindar aliento y la línea de carrera en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2020, obteniéndose una relación positiva media y significativa ($Rho = 0.786$; sig. = 0.000), además se interceptan en el nivel a veces al 50.0 %, seguido del nivel casi nunca al nivel 32.1 %, el resto de niveles se observa que no se interceptan, finalmente se probó la hipótesis de estudio y se contradujo la hipótesis nula (Ver tabla 11 y 12, pp. 32-33).

VII. RECOMENDACIONES

- Primero:** Al gerente del banco establecer estrategias de logro de metas orientado a los trabajadores a través de charlas de ventas y manejo de personas, con la finalidad de que puedan lograr mejorar el cumplimiento de las ventas que se requiere a través de los préstamos, seguro de tarjeta y otros servicios que el banco ofrece a clientes.
- Segundo:** A los trabajadores del banco tener en cuenta los procedimientos del banco y aplicarlos de la mejor manera y buscar alternativas de solución para que los clientes se sientan satisfechos con el servicio que reciben y puedan cumplir con la meta que le establece el banco.
- Tercero:** A jefe zonal del banco difundir y realizar charlas sobre la visión del banco y lo que espera que los trabajadores alcancen cada mes, además realizar capacitaciones de atención al cliente para que el servicio que se brinda se realice de la mejor manera y se pueda cumplir con los requerimientos que establece el banco de generar o incrementar la cartera de clientes.
- Cuarto:** Al gerente brindar la confianza a los trabajadores para que puedan tomar decisiones sobre algunos procesos del banco sin incumplir con las políticas del banco para que puedan aplicar procedimientos cuando realizan atención a los clientes y se agilice los trámites que se realicen.
- Quinto:** Al gerente cuidar su imagen y la percepción que tengan los trabajadores sobre la labor que realizar para que los trabajadores se motiven y puedan seguir sus pasos y puedan integrarse como equipo y mejorar el servicio que se brinda a los clientes del banco.
- Sexto:** A otras entidades financieras motivar a los trabajadores mostrando los beneficios laborales que otorga cuando presentan un adecuado desempeño y los ascensos que pueden alcanzar por cumplimiento de metas, además de servir para mejorar la cartera de clientes del banco.

REFERENCIAS

- Acuña, P. (2015). *El Liderazgo y su implicancia en la gestión integrada de clientes y servicios en Telefónica del Perú*. (Tesis de pre grado). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/429/Acu%c3%b1a_op.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aguilar, G. (2015). *El liderazgo del equipo gerencial y su impacto en la mejora de las relaciones interpersonales en la empresa eléctrica de Guatemala, S.A.* (Tesis de pre grado). Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_2959.pdf
- Acevedo, A., Linares, C. y Cachay, O. (2016). *Modelo general de liderazgo por roles en el contexto peruano. Estudio exploratorio sobre espíritu directivo en el Perú*. Revista Redalyc. ISSN: 1560-9146. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81650062007.pdf>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. ISBN: 980-07-8529-9. Sexta Edición.
- Bass, B., & Avolio, B. (2000). *MLQ Multifactor Leadership Questionnaire*. Second Edition. Redwood: Mind Garden Inc.
- Blas, G. (2016). *El liderazgo gerencial y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa DOIT, Distrito Independencia – 2016* (Tesis de pre grado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14318/Blas_AGK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco Scotiabank (2018). Gestión del banco. Recuperado de https://www.scotiabank.com.pe/Personas/Default?gclid=EAlaIqobChMIycTd_6-T6gIVkg6RCh2pQwfoEAAYASAAEgKr8PD_BwE
- Cahui, A. (2017). *Propuesta de control interno para el logro de objetivos empresariales en empresas de servicios, caso Grupo Gaucho 2 S.A.C. de la ciudad de Arequipa, periodo 2015* (Tesis de pre grado). Recuperado de

<http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4384/Cocahule.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cáceres, L. y Nieto, J. (2012). *Development of an achievement goals threedimensional questionnaire in Team Sports*. Revista Scielo. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/jbhsi/v5n1/v5n1a4.pdf>

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ma. Ed.). México: McGraw-Hill.

Codina, A. (2017). *Contemporary Approaches to Leadership Studies*. Revista Scielo. ISSN 2073-6061. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000100012

Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega* (Tesis de pre grado). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

Ferrer, R. (2015). *The influence of the human factor, leadership and organizational culture in the processes of organizational change implementation and management*. Rev. Int. Investig. Cienc. Soc. ISSN (En Línea) 2226-4000. Recuperado de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2226-40002015000100008&lng=es&nrm=iso&tlng=es

García, M. (2011). *Liderazgo transformacional y la facilitación de la aceptación al cambio organizacional*. *Pensamiento Psicológico*. ISSN 1657-8961

Gil, A., Muñiz, M. y Delgado, A. (2008). *El liderazgo transformativo en el ámbito escolar: Un esfuerzo de investigación en acción y cooperación entre instituciones de Educación Superior*. Revista Redalyc. ISSN: 1317-5815. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/410/41011135001.pdf>

Goleman, D. (2013). *Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional*. (C. Mayor, Trad.) Barcelona, España: Ediciones B, S. A.

- González, A. y Salido, G. (2013). *Diseño de un proyecto de investigación básico*. ISSN 1135-870-X. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/72045213.pdf>
- Hernández, R., 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.
- Izquierdo, R., Novillo, L. y Mocha, J. (2017). *Leadership in family microenterprises, Challenges and Goals*. Revista Scielo. ISSN 2218-3620. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300013
- Kouzes, J. y Posner, B. (2005). *El desafío del liderazgo: Cómo obtener permanentemente logros extraordinarios*. (2da. Ed.). Buenos Aires: Granica.
- Klein, H. & Kim, J. (1998). *A field study of the influence of situational constraints, leader-member exchange, and goal commitment on performance*. *Academy of Management Journal*, 41, 1, 88-95.
- Kotter, J. P. (1990). *A force for change: How leadership differs from management*. New York: Free Press.
- Kwan, C. y Cardozo, S. (2018). *Situational leadership style predominant in the Micro and Small Companies of Asunción, Paraguay*. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*. ISSN 2414-8938. Recuperado de <http://scielo.iics.una.py/pdf/academo/v5n2/2414-8938-academo-5-02-117.pdf>
- Lee, N. (2009). *La práctica del liderazgo gerencial*. Edit Xlibris Corporation. Estados Unidos
- Loly, C. y Terrones, F. (2013). *Incidencia del presupuesto en el logro de los objetivos estratégicos de la empresa Segurimaster E.I.R.L. Trujillo – 2011-2012*. (Tesis de pre grado). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/141/1/LOLY_CYNTHIA_INCIDENCIA_PRESUPUESTO_LOGRO_OBJETIVOS.pdf

- Molina, Y. (2015). *Estilo de liderazgo gerencial y desempeño, laboral en la dirección regional agraria de Huancavelica- 2015*. (Tesis de pre grado). Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/68/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200064.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Orellana, L. (2015). *Relación entre liderazgo y la motivación al logro de los estudiantes que participan en alguna agrupación estudiantil de las facultades de ingeniería, humanidades, ciencias jurídicas y sociales y ciencias económicas y empresariales*. (Tesis de pre grado). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/83/Orellana-Luis.pdf>
- Páez, I. (2008). Competencias para el liderazgo gerencial. Revista Sotavento.
- Pérez, R. (2006). *Liderazgo visionario: centro del conocimiento*. Revista Redalyc. ISSN: 0120-8160. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20605806.pdf>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15ta. Ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (1999) *Comportamiento organizacional*. (8va. Ed.). México: Prentice Hall.
- Romero, E. (2005). *The Role of the Venezuelan Leader: Management vs. Leadership*. Revista redalyc. ISSN: 1317-0570. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318830004.pdf>
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Editorial Bussines Suport. 978-612-46842-2-7
- Sierra, W., Ortiz, A., Rangel O. y Alvarado M. (2010). *Modern leadership and management trends: Paradigm changes in the management of the university as a knowledge Enterprise*. Revista Científica Guillermo de Ockham. ISSN: 1794-192X. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1053/105316833002.pdf>

- Sierra, G. (2016). *Educational leadership in the XXI century, from the perspective of sustainable entrepreneurship Magazine School of Business Administration*. ISSN: 0120-8160. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20649705007.pdf>
- Stoner, D. (2009). *Manual de liderazgo empresarial*. México: Me Graw Hill.
- Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica. (4a ed.)*. México: Limusa. ISBN: 9681858727
- Ynaga, L. (2013). *Liderazgo del director como gerente educativo en el desempeño de los docentes de la escuela básica rural "ramón antonio villegas izquier", municipio san carlos, del Estado Cojedes*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/564/ynaga.pdf?sequence=4>
- Wright, P. (1992). *An examination of the relationships among monetary incentives, goal level, goal commitment, and performance*. *Journal of Management* 18, 4, 677-693.
- Valderrama, S. (2012). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica. (2a ed.)*. Perú: San Marcos. ISBN: 978-9972-34-289-9
- Valdiglesias, J. (2019). *State institutional determinants for China's intermediate goals: indigenous technology, development of industry, and internationalization of companies*. *Revista Scielo*. ISSN 0252-1865. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0252-18652019000200009&script=sci_arttext
- Viteri, C., Viteri, J. y Matute, E. (2014). *System of performance indicators for SMEs, metalworking sector*. *Revista Scielo*. ISSN 1390-9363. Recuperado de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-65422014000100049

Zárate, R. (2012). *Emotional intelligence and leadership practices in Colombian organizations Cuadernos de Administración*. Revista Redalyc. ISSN: 0120-4645. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225025086008.pdf>

Zapata, G., Sigala, L. y Mirabal A. (2016). *Decision making and leadership style: study in medium-sized companies*. Revista Redalyc. ISSN: 1317-6099. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/880/88046587003.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

	variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1	Liderazgo gerencial	Kouzes y Posner (2005) quienes definieron el liderazgo como: “el arte de movilizar a otros para que deseen luchar en pos de aspiraciones comunes”, esto expresado en 5 componentes que son desafiar al proceso, inspirar a una visión compartida, habilitar a otros a actuar, servir de modelo y brindar aliento (p. 66).	Es la gestión que realiza el gerente con el personal a su cargo para cumplir con las metas y objetivos establecidos por la organización, se medirá mediante los aspectos de desafiar el proceso, inspirar una visión compartida, habilitar a otro a actuar, servir de modelo y brindar aliento.	Desafiar el proceso	Búsqueda de oportunidades	ORDINAL
					Aprender de los errores	
					Correr riesgos	
				Inspirar una visión compartida	Futuro gratificante y ennobecedor	
					Apuntar a una sola visión	
				Habilitar a otros para actuar	Cooperación de las metas	
					Delegación de poder	
					Fortalecimiento del compañerismo	
				Servir de modelo	Mostrar conductas coherentes	
					Conseguir las metas	
					Generar compromiso	
				Brindar aliento	Reconocimiento de los trabajadores	
Celebrar los logros						
Bonificaciones						
V2	Logro de metas	Evaluación del banco Scotiabank (2019), es la política de la empresa	Es el cumplimiento que realiza el personal del banco de acuerdo a lo establecido por las	Cumplimiento de productos	Préstamos personales	ORDINAL
					Prestamos extra línea	
					Compra de deuda	
					Cuentas de payroll con fondeo	

		<p>cumplir con las metas establecidas por el banco teniendo en cuenta el cumplimiento de venta de productos, además de ellos la buena atención al cliente y principalmente lograr que los clientes se vuelvan digitales para que realicen sus trámites desde el internet o dispositivo móvil (p. 62).</p>	<p>políticas de ventas de cada mes, se medirá el cumplimiento de productos, la atención al cliente, satisfacción de clientes digitales, línea de carrera.</p>		Cuenta de ahorro con fondeo	
					Venta de tarjeta de crédito	
					Seguros de tarjetas	
				Atención al cliente	Tiempo de atención	
					Solución de consultas	
					Satisfacción en la atención del cliente	
				Satisfacción de clientes digitales	Instalación de aplicación a móvil	
					Movimientos por el móvil	
					Ahorro de tiempo.	
				Línea de carrera	Asensos laborales	
					Desarrollo de capacidad profesional	
					Incentivos	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL LIDERAZGO GERENCIAL BANCO SCOTIABANK DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2020

INTRUCCIONES:

El propósito del cuestionario tiene como finalidad evaluar el liderazgo gerencial del banco Scotiabank, en el marco de los estudios de pre grado en la escuela profesional de administración en la Universidad Cesar Vallejo; sobre este particular, se solicita total sinceridad sobre las respuestas que brinde a cada pregunta, teniendo a bien de elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (x). Se agradece la participación debido a que será de gran aporte para la presente investigación a la vez se hace hincapié que la información otorgada será anónima.

Nº	ÍTEMS	Valoración				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D1: Desafiar el proceso						
1.	¿El gerente de la empresa le brinda posibilidades de crecer profesionalmente?					
2.	¿Cómo trabajador sientes que te puedes desarrollar y ascender a otros puestos?					
3.	¿Aprendes de los inconvenientes que se te presentan a diario?					
4.	¿Es importante compartir con los compañeros los problemas que se presenten en el trabajo para que ellos puedan tener precauciones cuando pase por algo similar?					
5.	¿Tienes la iniciativa de tomar decisiones cuando se te presenta un problema en la atención al cliente?					
6.	¿El gerente de la empresa valora a los trabajadores que afrontan riesgos laborales?					
D2: Inspirar una visión compartida		N	CN	AV	CS	S
7.	¿El gerente impulsa los ascensos laborales en el banco?					
8.	¿Te esfuerzas cada día para cumplir con las metas del banco?					
9.	¿El gerente siempre difunde los objetivos del banco a los trabajadores?					
10.	¿La finalidad del gerente es que todos los trabajadores cumplan con los objetivos institucionales?					

D3: Habilitar a otros para actuar		N	CN	AV	CS	S
11.	¿El gerente confía en las decisiones que tomen los trabajadores para resolver problemas de los clientes?					
12.	¿Cuándo el gerente se ausenta, siempre deja a un trabajador en su reemplazo para tomar decisiones durante su ausencia?					
13.	¿La cultura del banco permite que los trabajadores se sientan en confianza con su jefe inmediato?					
14.	¿Se realizan talleres de integración para fomentar el compañerismo?					
D4: Servir de modelo		N	CN	AV	CS	S
15.	¿El gerente presenta destrezas que motivan a los trabajadores a alcanzarlas?					
16.	¿Cada mes se resalta a los mejores trabajadores del banco, que cumplan las metas establecidas?					
17.	¿El gerente se preocupa por comprometer a los trabajadores con las metas del banco?					
D5: Servir de modelo		N	CN	AV	CS	S
18.	¿Se realizan reconocimientos a los mejores trabajadores del banco?					
19.	¿Se cuenta con fechas de premiación de logros alcanzados por los trabajadores?					
20.	¿El banco le otorga bonificaciones cuando cumple tus metas establecidas?					

¡MUCHAS GRACIAS POR TU APORTACIÓN!

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL LOGRO DE METAS BANCO SCOTIABANK DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2020

INTRUCCIONES:

El propósito del cuestionario tiene como finalidad evaluar el liderazgo gerencial del banco Scotiabank, en el marco de los estudios de pre grado en la escuela profesional de administración en la Universidad Cesar Vallejo; sobre este particular, se solicita total sinceridad sobre las respuestas que brinde a cada pregunta, teniendo a bien de elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (x). Se agradece la participación debido a que será de gran aporte para la presente investigación a la vez se hace hincapié que la información otorgada será anónima.

N°	ÍTEMS	Valoración				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D1: Cumplimiento de productos						
21.	¿Cumples con la meta de préstamos personales?					
22.	¿Cumples con la meta de préstamos extra línea?					
23.	¿Se logra alcanzar la meta de compra de deuda?					
24.	¿Alcanzas la meta de cuentas de payroll con fondeo?					
25.	¿Culminas el mes cumpliendo la meta de cuenta de ahorro con fondeo?					
26.	¿Ud. Cumple con la meta de ventas de tarjeta de crédito?					
27.	¿Ud. Cumple con la venta de seguro de protección de tarjeta de crédito?					
D2: Atención al cliente		N	CN	AV	CS	S
28.	¿Cumples con el tiempo establecido en la atención al cliente?					
29.	¿El cliente siente que siempre se le soluciona sus problemas?					
30.	¿En la encuesta de satisfacción el cliente siempre tiene las mejores referencias sobre la atención recibida?					
D3: Satisfacción de clientes digitales		N	CN	AV	CS	S
31.	¿Usted brinda soporte a los clientes para la instalación de su aplicativo móvil?					
32.	¿Se supervisan de los movimientos que realizan los clientes a través de su aplicativo en el celular?					

33.	¿El uso del aplicativo móvil reduce el tiempo de atención a los clientes?					
D4: Servir de modelo		N	CN	AV	CS	S
34.	¿El banco le brinda la posibilidad de ascender laboralmente?					
35.	¿El banco le permite mejores alternativas laborales?					
36.	¿Durante este año le ha reconocido su logro?					

¡MUCHAS GRACIAS POR TU APORTACIÓN!

Anexo 3. Ficha técnica del instrumento

Nombre	Escala valorativa de liderazgo gerencial
Nombre del instrumento original	Cuestionario de liderazgo gerencial
Dimensiones	Desafiar el proceso, Inspirar una visión compartida, Habilitar a otros para actuar, Servir de modelo y Brindar aliento
N° de ítems	25
Escala de valoración	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
Ámbito de aplicación	Colaboradores del banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz, 2020
Aplicación	individual
Validez	Validez de contenido mediante juicio de expertos (3 jueces de expertos), para lo cual, se utilizó una matriz de validación que evalúa la coherencia entre variable, dimensiones, indicadores, ítems y alternativas de respuestas, así como la redacción, esencialidad y comprensibilidad.
Elaborado	Kaqui Valenzuela, Madeley Janet y Diaz Norabuena, Mayte Mayela
Unidades de información	Colaboradores en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz, 2020.

Anexo 04: Confiabilidad de los instrumentos

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH																			
SUJETOS	PREGUNTAS																		TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	53
2	2	3	4	3	4	5	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	54
3	4	4	3	4	5	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	64
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	62
5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	61
6	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	64
7	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	64
8	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	60
9	4	3	4	3	5	4	3	4	5	2	3	4	3	1	3	3	4	4	62
10	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	1	3	2	3	3	54
11	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	52
12	3	3	3	2	3	2	1	2	3	1	2	1	3	1	3	1	3	3	40
13	1	3	2	3	1	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	49
14	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	2	45
15	3	1	2	2	2	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	49
VARIANZA	0.6	0.7	0.4	0.8	1.1	0.6	0.6	0.5	0.7	0.8	0.2	0.9	0.1	1.3	0.1	0.5	0.8	0.3	54.0
TOTAL	11.2																		0.839
																			0.839

Donde:

$\left\{ \begin{array}{l} S_i^2 \text{ es la varianza del ítem } (i) \\ S_t^2 \text{ es la varianza de los valores totales observados} \\ "k" \text{ es el número de preguntas o ítems} \end{array} \right.$

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH

SUJETOS	PREGUNTAS																		TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	3	3	2	2	3	3	1	2	1	3	1	2	3	2	3	3	3	3	43
2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	46
3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	64
4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	68
5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	63
6	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	63
7	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	63
8	4	3	4	5	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	62
9	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	4	57
10	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	63
11	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	63
12	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	59
13	3	3	4	3	4	3	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	50
14	3	3	4	3	1	3	1	3	1	3	2	2	3	4	3	4	3	4	50
15	4	4	1	4	3	1	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	56
VARIANZA	0.3	0.2	0.9	0.6	0.6	0.8	1.2	0.7	1.0	0.3	1.1	0.7	0.2	0.5	0.4	0.4	0.2	0.2	52.0
TOTAL	104																		0.847
																			0.847



Donde:

- S_i^2 es la varianza del ítem (i)
- S_t^2 es la varianza de los valores totales observados
- "k" es el número de preguntas o ítems

Anexo 5. Validez del instrumento de recolección de datos

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: "Clima organizacional y desempeño laboral en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2019"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 1: Clima organizacional	Estructura	Tamaño	1. Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.					X		X		X		X		
			2. Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.					X		X		X		X		
			3. Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.					X		X		X		X		
		Estilo de dirección	4. El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores					X		X		X		X		
			5. El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión					X		X		X		X		
			6. El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.					X		X		X		X		
		Estructura formal	7. Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.					X		X		X		X		
			8. Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.					X		X		X		X		
			9. Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto en estudio					X		X		X		X		

Comportamiento Organizacional	Productividad	10 Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan					X	X	X	X		
		11 Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad					X	X	X	X		
		12 Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad					X	X	X	X		
	Tensiones y estrés	13 La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato.					X	X	X	X		
		14 Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado					X	X	X	X		
		15 El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.					X	X	X	X		
	Aptitudes y actitudes	16 Los trabajadores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.					X	X	X	X		
		17 Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan.					X	X	X	X		
		18 Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos del banco.					X	X	X	X		
		19 Los problemas con respecto al ausentismo del trabajador son comprendidos por el jefe inmediato.					X	X	X	X		
	Motivaciones	20 Los problemas con el avance de los trabajos a realizar ocasionados por el ausentismo de los trabajadores son comprendidos por el jefe inmediato.					X	X	X	X		
21 El jefe utiliza medidas o reglas que ayudan al trabajador a evitar problemas con respecto a la ausencia de su trabajo.						X	X	X	X			

	Expectativas	22 Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades.						X		X		X		X				
		23 Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los trabajadores.							X		X		X		X			
		24 Existen normas y valores que favorecen en el banco del trabajo.							X		X		X		X			
		25 Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la sede judicial, objeto en estudio.							X		X		X		X			
		26 Tienes mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades.							X		X		X		X			
		27 Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la sede judicial son efectivos.							X		X		X		X			
	Relaciones Interpersonales	Comunicación	28 Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo							X		X		X		X		
			29 Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas del banco,							X		X		X		X		
			30 Existe una buena comunicación entre los compañeros de la institución.							X		X		X		X		
		Compañerismo	31 Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar.							X		X		X		X		
			32 Con que frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo.							X		X		X		X		
			33 Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores judiciales.							X		X		X		X		
		Conflictos interpersonales	34 Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la							X		X		X		X		

			11 El personal del banco, es eficiente en el desarrollo de sus funciones.					X	X	X	X	
			12 Constantemente el colaborador compite con sus compañeros para optimizar el tiempo.					X	X	X	X	
		Ausentismo	13 El personal del banco, se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta.					X	X	X	X	
			14 El personal del banco, sigue las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento.					X	X	X	X	
			15 El colaborador tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.					X	X	X	X	
			16 El colaborador evita conflictos entre compañeros.					X	X	X	X	
		Compromiso	17 El personal del banco, está satisfecho con sus acciones a desarrollar en el puesto.					X	X	X	X	
			18 El personal del banco, está satisfecho con las responsabilidades en su puesto.					X	X	X	X	
			19 El colaborador está contento con el salario obtenido.					X	X	X	X	
			20 Se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario alcanzado.					X	X	X	X	
		Trabajo en Equipo	21 El colaborador tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.					X	X	X	X	
			22 El personal del banco, soluciona conflictos de manera rápida y oportuna.					X	X	X	X	
			23 El personal del banco, mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.					X	X	X	X	
			24 El personal del banco, plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.					X	X	X	X	
	Comportamiento	Habilidades	25 El personal del banco, constantemente llega tarde a su centro de labor.					X	X	X	X	

		26 El colaborador no presenta a tiempo sus informes de avance.				X	X	X	X	
		27 El colaborador justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo.				X	X	X	X	
		28 Se cuenta con el personal para la toma de decisiones dentro del área.				X	X	X	X	
	Actitud	29 Considero que el personal se siente identificado con la organización.				X	X	X	X	
		30 El personal del banco, se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.				X	X	X	X	
		31 El personal del banco no tiene registro de salidas antes del horario establecido.				X	X	X	X	
		32 El personal del banco, constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.				X	X	X	X	
	Satisfacción	33 El personal del banco, no tiene dificultades para trabajar en equipo.				X	X	X	X	
		34 El colaborador muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.				X	X	X	X	
		35 Considero que el colaborador propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.				X	X	X	X	
		36 El resultado alcanzado por el colaborador es más eficiente cuando trabajan en conjunto.				X	X	X	X	

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere



 CORLAD
 Lic. Adm. Lourdes C. Sanchez Mendez
 CIAD N° 22799

Post firma
 DNI 45894501

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del clima organizacional y desempeño laboral.
OBJETIVO: Obtener información válida y confiable de las variables a estudio
DIRIGIDO A: trabajadores administrativos.
VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Sanchez Mendez Lourdes Clelia
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestra en Gestión Pública


CORLAD
Lic. Adm. Lourdes C. Sanchez Mendez
Clad N° 22799
Post firma
DNI 45894501

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS:

"Clima organizacional y desempeño laboral en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2019"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los items		Relación entre el item y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 1: Clima organizacional	Estructura	Tamaño	1 Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.					X		X		X		X		
			2 Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.					X		X		X		X		
			3 Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.					X		X		X		X		
		Estilo de dirección	4 El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores					X		X		X		X		
			5 El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión					X		X		X		X		
			6 El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.					X		X		X		X		
		Estructura formal	7 Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.					X		X		X		X		
			8 Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.					X		X		X		X		
			9 Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto en estudio					X		X		X		X		

Comportamiento Organizacional	Productividad	10. Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan						X		X		X		X				
		11. Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad							X		X		X		X			
		12. Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad								X		X		X		X		
	Tensiones y estrés	13. La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato.							X		X		X		X			
		14. Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado							X		X		X		X			
		15. El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.							X		X		X		X			
	Aptitudes y actitudes	16. Los trabajadores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.							X		X		X		X			
		17. Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan.							X		X		X		X			
		18. Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos del banco.							X		X		X		X			
		19. Los problemas con respecto al ausentismo del trabajador son comprendidos por el jefe inmediato.							X		X		X		X			
	Motivaciones	20. Los problemas con el avance de los trabajos a realizar ocasionados por el ausentismo de los trabajadores son comprendidos por el jefe inmediato.							X		X		X		X			
		21. El jefe utiliza medidas o reglas que ayudan al trabajador a evitar problemas con respecto a la ausencia de su trabajo.							X		X		X		X			

	Expectativas	22 Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades.					X	X	X	X			
		23 Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los trabajadores.					X	X	X	X			
		24 Existen normas y valores que favorecen en el banco del trabajo.					X	X	X	X			
		25 Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la sede judicial, objeto en estudio.					X	X	X	X			
		26 Tienes mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades.					X	X	X	X			
		27 Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la sede judicial son efectivos.					X	X	X	X			
	Relaciones Interpersonales	Comunicación	28 Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo					X	X	X	X		
			29 Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas del banco.					X	X	X	X		
			30 Existe una buena comunicación entre los compañeros de la institución.					X	X	X	X		
		Compañerismo	31 Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar.					X	X	X	X		
			32 Con que frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo.					X	X	X	X		
			33 Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores judiciales.					X	X	X	X		
		Conflictos interpersonales	34 Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la					X	X	X	X		

			11. El personal del banco, es eficiente en el desarrollo de sus funciones.					X		X		X		X	
			12. Constantemente el colaborador compite con sus compañeros para optimizar el tiempo.					X		X		X		X	
		Ausentismo	13. El personal del banco, se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta.					X		X		X		X	
			14. El personal del banco, sigue las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento.					X		X		X		X	
			15. El colaborador tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.					X		X		X		X	
			16. El colaborador evita conflictos entre compañeros.					X		X		X		X	
		Compromiso	17. El personal del banco, está satisfecho con sus acciones a desarrollar en el puesto.					X		X		X		X	
			18. El personal del banco, está satisfecho con las responsabilidades en su puesto.					X		X		X		X	
			19. El colaborador está contento con el salario obtenido.					X		X		X		X	
			20. Se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario alcanzado.					X		X		X		X	
		Trabajo en Equipo	21. El colaborador tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.					X		X		X		X	
			22. El personal del banco, soluciona conflictos de manera rápida y oportuna.					X		X		X		X	
			23. El personal del banco, mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.					X		X		X		X	
			24. El personal del banco, plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.					X		X		X		X	
Comportamiento	Habilidades		25. El personal del banco, constantemente llega tarde a su centro de labor.					X		X		X		X	

			26 El colaborador no presenta a tiempo sus informes de avance.					X		X		X		
			27 El colaborador justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo.					X		X		X		
			28 Se cuenta con el personal para la toma de decisiones dentro del área.					X		X		X		
	Actitud		29 Considero que el personal se siente identificado con la organización.					X		X		X		
			30 El personal del banco, se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.					X		X		X		
			31 El personal del banco no tiene registro de salidas antes del horario establecido.					X		X		X		
			32 El personal del banco, constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.					X		X		X		
	Satisfacción		33 El personal del banco, no tiene dificultades para trabajar en equipo.					X		X		X		
			34 El colaborador muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.					X		X		X		
			35 Considero que el colaborador propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.					X		X		X		
			36 El resultado alcanzado por el colaborador es más eficiente cuando trabajan en conjunto.					X		X		X		

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere



Post.firma
 Montañez Benito Jorge Raúl 52869
 Maestro en Gestión Pública
 CLAD - 17298

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del clima organizacional y desempeño laboral

OBJETIVO: Obtener información válida y confiable de las variables de estudio.

DIRIGIDO A: Trabajadores administrativos.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MONTAÑEZ BENITO JORGE RAUL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA


Montañez Benito Jorge Raúl
Maestro en Gestión Pública
Post firma
DNI 42063264

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS:

"Clima organizacional y desempeño laboral en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2019"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opcion de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca	Relacion entre la variable y dimension		Relacion entre la dimension y el indicador		Relacion entre el indicador y los items		Relacion entre el item y la opcion de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 1: Clima organizacional	Estructura	Tamaño	1. Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.					X		X		X		X		
			2. Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.					X		X		X		X		
			3. Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.					X		X		X		X		
		Estilo de dirección	4. El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores					X		X		X		X		
			5. El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión					X		X		X		X		
			6. El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.					X		X		X		X		
		Estructura formal	7. Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.					X		X		X		X		
			8. Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.					X		X		X		X		
			9. Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto en estudio					X		X		X		X		

Comportamiento o Organizacional	Productividad	10 Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan					X		X		X		X					
		11 Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad					X		X		X		X					
		12 Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad					X		X		X		X					
	Tensiones y estrés	13 La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato.					X		X		X		X					
		14 Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado					X		X		X		X					
		15 El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.					X		X		X		X					
	Aptitudes y actitudes	16 Los trabajadores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.					X		X		X		X					
		17 Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan.					X		X		X		X					
		18 Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos del banco.					X		X		X		X					
		19 Los problemas con respecto al ausentismo del trabajador son comprendidos por el jefe inmediato.					X		X		X		X					
	Motivaciones	20 Los problemas con el avance de los trabajos a realizar ocasionados por el ausentismo de los trabajadores son comprendidos por el jefe inmediato.					X		X		X		X					
21 El jefe utiliza medidas o reglas que ayudan al trabajador a evitar problemas con respecto a la ausencia de su trabajo.						X		X		X		X						

	Expectativas	22 Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades.					X	X	X	X		
		23 Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los trabajadores.					X	X	X	X		
		24 Existen normas y valores que favorecen en el banco del trabajo.					X	X	X	X		
		25 Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en la sede judicial, objeto en estudio.					X	X	X	X		
		26 Tienes mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades.					X	X	X	X		
		27 Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la sede judicial son efectivos.					X	X	X	X		
	Relaciones Interpersonales	Comunicacion	28 Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo					X	X	X	X	
			29 Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas del banco.					X	X	X	X	
			30 Existe una buena comunicación entre los compañeros de la institución.					X	X	X	X	
		Compañerismo	31 Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar.					X	X	X	X	
			32 Con que frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo.					X	X	X	X	
			33 Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores judiciales.					X	X	X	X	
		Conflictos interpersonales	34 Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la					X	X	X	X	

			institución son evitados por los jefes de área.					X	X	X	X		
			35. Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la institución, objeto en investigación.					X	X	X	X		
			36. Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución.					X	X	X	X		
V2 Desempeño laboral	Funciones	Conocimiento del trabajo.	1 El personal del banco, tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.					X	X	X	X		
			2 El personal del banco, se rige a las normas y especificaciones del trabajo.					X	X	X	X		
			3 El personal del banco, cuenta con autonomía para la toma de decisiones.					X	X	X	X		
			4 El personal del banco, conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.					X	X	X	X		
	Capacidad de análisis.	5 El personal del banco, cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.							X	X	X	X	
		6 El colaborador se comunica en tiempos oportunos con su jefe inmediato.							X	X	X	X	
		7 El personal es confiable para manejar información confidencial.							X	X	X	X	
		8 Constantemente el personal brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo.							X	X	X	X	
	Rendimiento	Resolución de problemas.	9 El colaborador cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.						X	X	X	X	
			10 Las destrezas en el puesto del colaborador se diferencian del resto.							X	X	X	X

Comportamiento	Ausentismo	11 El personal del banco, es eficiente en el desarrollo de sus funciones.						X	X	X	X			
		12 Constantemente el colaborador compite con sus compañeros para optimizar el tiempo.						X	X	X	X			
		13 El personal del banco, se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta.						X	X	X	X			
		14 El personal del banco, sigue las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento.						X	X	X	X			
		15 El colaborador tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.						X	X	X	X			
		16 El colaborador evita conflictos entre compañeros.						X	X	X	X			
		Compromiso	17 El personal del banco, está satisfecho con sus acciones a desarrollar en el puesto.						X	X	X	X		
			18 El personal del banco, está satisfecho con las responsabilidades en su puesto.						X	X	X	X		
			19 El colaborador está contento con el salario obtenido.						X	X	X	X		
			20 Se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario alcanzado.						X	X	X	X		
		Trabajo en Equipo	21 El colaborador tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.						X	X	X	X		
			22 El personal del banco, soluciona conflictos de manera rápida y oportuna.						X	X	X	X		
	23 El personal del banco, mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.							X	X	X	X			
	24 El personal del banco, plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.							X	X	X	X			
	Habilidades	25 El personal del banco, constantemente llega tarde a su centro de labor.						X	X	X	X			

		26 El colaborador no presenta a tiempo sus informes de avance.					X		X	X	X	
		27 El colaborador justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo.					X		X	X	X	
		28 Se cuenta con el personal para la toma de decisiones dentro del área.					X		X	X	X	
	Actitud	29 Considero que el personal se siente identificado con la organización.					X		X	X	X	
		30 El personal del banco, se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.					X		X	X	X	
		31 El personal del banco no tiene registro de salidas antes del horario establecido.					X		X	X	X	
		32 El personal del banco, constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.					X		X	X	X	
	Satisfacción	33 El personal del banco, no tiene dificultades para trabajar en equipo.					X		X	X	X	
		34 El colaborador muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.					X		X	X	X	
		35 Considero que el colaborador propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.					X		X	X	X	
		36 El resultado alcanzado por el colaborador es más eficiente cuando trabajan en conjunto.					X		X	X	X	

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere


Mg. Elvis Jerson Ponte Quiñones
 Asesor - Consultor
 Estadística y Metodología de la Investigación

Post firma
 DNI 44199834

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

OBJETIVO: OBTENER INFORMACIÓN VALIDA Y CONFIABLE DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO.

DIRIGIDO A: TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
			<input checked="" type="checkbox"/>	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : PONTE QUIÑONES ELVIS JERSON

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA



Mg. Elvis Jerson Ponte Quiñones
Asesor - Consultor
Estadística y Metodología de la Investigación

Post firma
DNI 44199834

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Anexo 6. Constancia de autorización de la empresa



"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

CONSTANCIA

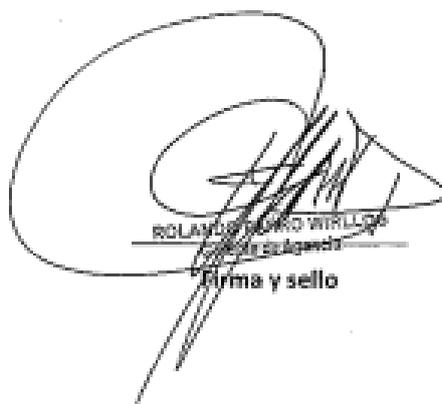
El gerente del Banco Scotiabank de la Agencia Huaraz, 2019

Hace Constar:

Que las srtas: Díaz Norabuena Mayté Mayela identificado con DNI N° 41937653 y Kaqui Valenzuela Madeley Janet identificado con DNI N° 44601011, han solicitado información al personal que labora en dicha entidad financiera para el desarrollo de su trabajo de investigación para obtener el grado académico de bachiller en administración de la Universidad Cesar Vallejo de Huaraz, con el título denominado: "Clima organizacional y desempeño laboral en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz 2019", la misma que es autorizada a brindarle información para que pueda culminar con éxito el trabajo de investigación propuesto.

Se expide el presente a solicitud de la interesada, para los fines que estime conveniente.

Huaraz, 26 de Abril 2019.



ROLANDO ARTURO WTRILLO
Gerente de sucursal
Firma y sello

Anexo 7. Base de datos

BASE DE DATOS DE LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS

N°	LIDERAZGO GERENCIAL																										
	Desafiar el proceso							Inspirar una visión compartida					Habilitar a otros para actuar					Servir de modelo				Brindar aliento				TOTAL	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	SUB	P7	P8	P9	P10	SUB	P11	P12	P13	P14	SUB	P15	P16	P17	SUB	P18	P19	P20	SUB		
1	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
2	4	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	1	2	4	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	
3	2	3	1	3	3	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	1	3	1	2	2	
4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	
5	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	
7	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	
8	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	
9	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
10	3	4	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	
11	2	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
12	3	2	2	3	1	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	
13	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	
14	3	4	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	4	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	
15	4	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	
16	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	
17	2	3	2	2	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	
18	3	2	2	4	2	3	3	2	3	2	4	3	2	1	4	3	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3	
19	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
20	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	
21	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2	

22	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3
23	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3
24	4	3	4	3	3	2	3	2	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
25	2	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
26	2	3	3	4	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3
27	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3
28	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2

BASE DE DATOS DE LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS

LOGRO DE METAS																						
Cumplimiento de productos								Atención al cliente					Satisfacción de clientes digitales				Línea de carrera				TOTAL	
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	SUB	P8	P9	P9	P10	SUB	P11	P12	P13	SUB	P14	P15	P16	SUB		
3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2.4
2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2.3
1	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2.3
3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2.7
4	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	2.7
3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2.6
2	2	3	2	2	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2.7
3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2.6
3	2	4	2	2	2	4	3	2	2	4	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2.9
2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3.3
2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3.4
1	2	1	3	1	3	1	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1.7
3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2.6
4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3.2
4	4	2	2	4	2	3	3	2	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2.7
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3.3
4	2	2	4	3	2	1	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2.6
2	3	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2.5
3	2	2	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2.9
1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1.6
2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	1.9
3	4	3	1	3	4	3	3	1	2	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2.8

1	2	2	3	1	3	3	2	2	3	4	1	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2.2
3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3.4
4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3.3
3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3.3
3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2.5
2	3	1	2	1	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2.1