



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“El liderazgo organizacional y su relación con la calidad de servicio de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Huamani Monterrozo, Elizbet

ASESOR:

Dr. Tantalean Tapia, Iván Orlando

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA- PERÚ

2018

Dedicatoria

Mi estudio de investigación estará dirigido primordialmente a mi familia conformado por Mi Esposo y mi hijo Héctor André que son el motor que impulsan mi vida y a mis padres que siempre han sido mi soporte que necesitaba para no darme por vencido y poder así lograr uno de mis primeros objetivos en mi vida profesional.

Agradecimiento

A las instituciones, de la Escuela de Pregrado de la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes por sus enseñanzas a mi asesor el Dr. Iván Orlando Tantalean Tapia.

A mi Centro de trabajo MIBANCO Agencia San Martín de Porres Perú, por su colaboración.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDA

Yo **Huamani Monterrozo , Elizbet** con DNI N°44277830 , a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se realiza en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 26 Noviembre del 2018

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Elizbet', is written over a horizontal line. The signature is stylized with a large loop at the beginning and a long horizontal stroke extending to the right.

Huamani Monterrozo, Elizbet

ÍNDICE

	v	
Página del jurado		ii
Dedicatoria		iii
Agradecimiento		iv
Declaración de autenticidad		v
Presentación		vi
Resumen		ix
Abstract		ix
I.INTRODUCCION		11
1.1. Realidad problemática		11
1.2. Trabajos previos		13
1.2.1. Internacionales		13
1.2.2. Nacionales		16
1.3. Teorías Relacionadas al tema		19
1.4. Formulación del problema		33
1.5. Justificación del estudio		34
1.6. Hipótesis		34
1.7. Objetivos		34
II. MÉTODO	vi	35
2.1. Diseño de investigación		35
2.2. Variables, Operacionalización		36
2.3. Población y muestra		38
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad		39
2.5. Métodos de análisis de datos		41
2.6. Aspectos éticos		41
III. RESULTADOS		42
IV. DISCUSIÓN		56
V. CONCLUSIÓN		64
VI. RECOMENDACIONES		65
VII. REFERENCIAS		66
ANEXOS		69

INDICE DE TABLAS

Tabla N°01: Matriz de Operacionalización.....	38
Tabla N°02: Matriz de Consistencia.....	69
Tabla N°03: ¿Su jefe o supervisor transmite conocimientos que ayudan en su desempeño?	42
Tabla N°04: ¿Considera usted que su jefe logra convencer su compromiso con el trabajo?	43
Tabla N°05: ¿Cree usted que tiene una interacción positiva con sus superiores?	44
Tabla N°06: Usted tiene apoyo de su jefe o supervisor cuando tiene inconvenientes	45
Tabla N°07: Usted siente que cuando usted brinda una idea su jefe lo toma en cuenta.	46
Tabla N°08: ¿Su jefe conversa con usted frecuentemente?	47
Tabla N°09: ¿Su jefe supervisa su trabajo cada cierto tiempo para ver cómo están efectuándolo?	48
Tabla N°10: ¿Su jefe interviene y da una crítica constructiva para mejorar en su labor?	49
Tabla N°11: ¿Cree usted que su jefe se gana el respeto, confianza y seguridad de los trabajadores?	50
Tabla N°12: ¿Su jefe proporciona recompensas como consecuencia de la consecución de los objetivos previstos?	51
Tabla N°13: ¿Su jefe anima y genera entusiasmo mediante la generación de altas expectativas y modificando actitudes/comportamientos?	52
Tabla N°14: La atención que brinda a los clientes de mi banco es de calidad.	53
Tabla N°15: Está de acuerdo que, en Mi banco ofrecen un servicio diferenciado para cada tipo de clientes.	54
Tabla N°16: ¿Cree usted que existe una interacción positiva con sus superiores?	55
Tabla N°17: El Servicio que ofrece Mi banco, es diferente al de otras entidades financieras.	56
Tabla N°18: Está de acuerdo usted que el personal de mi banco es su principal valor agregado.	57
Tabla N°19: Considera usted, que los clientes de mi banco deciden por el banco por la calidad del servicio	58
Tabla N°20: ¿Cree usted que la publicidad realizada por mi banco genera intriga en los clientes?	59

INDICE DE FIGURAS

Figura N°01: Tres necesidades de Mc Cleand.....	36
Figura N°02: Tipos de Decisiones	67
Figura N°03: Proceso de la toma de decisiones.....	40
Figura N°04: Triangulo de servicios.....	41
Figura N°05: Teorías del modelo americano.....	42

Resumen

La presente investigación “El Liderazgo Organizacional y su relación con la Calidad de Servicio de los Asesores de Negocios de Mi Banco, 2018” cuyo objetivo de estudio es demostrar la relación del liderazgo organizacional en la calidad de servicio de los asesores, la población de estudio estuvo conformado por 40 trabajadores y se utilizó un muestreo no probabilístico, censal puesto que, no se escogió el universo de estudio aleatoriamente. Se empleo el cuestionario que estuvo conformado por 20 preguntas entre ambas variables, donde se aplicó la escala de tipo Likert. La validación del instrumento se llevó a cabo por medio de la aprobación de profesionales especializados y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cron Bach en una prueba piloto de 20 colaboradores. Una vez recolectados los datos estos fueron procesados mediante el SPSS V. 23, donde nos dio por resultados que el Liderazgo Organizacional se relaciona con la Calidad de Servicio de los asesores de negocios de Mi banco.

Palabras Clave: Liderazgo, Calidad, Servicio.

Abstract

The present research "The Organizational Leadership and its relation with the Quality of Service of the Advisers of Businesses of My Bank, 2018" whose objective of study is to demonstrate the relation of the organizational leadership in the quality of service of the advisers, the population of study It consisted of 40 workers and a non-probabilistic, census sampling was used, since the universe of study was not chosen randomly. The questionnaire was made up of 20 questions between both variables, where the Likert scale was applied. The validation of the instrument was carried out through the approval of specialized professionals and its reliability was calculated through the Alpha coefficient of Cron Bach in a pilot test of 20 collaborators. Once the data was collected, these were processed through the SPSS V. 23, where we found out that the Organizational Leadership is related to the Quality of Service of the business advisors of My bank.

Keywords: Leadership, Quality, Service.

I. INTRODUCCIÓN

1. Realidad problemática

El estudio se llevará a cabo en la empresa con razón social MIBANCO BANCO de la MICROEMPRESA S.A identificado con RUC:20382036655 la oficina principal está ubicada en Domingo Orue N° 165 Distrito de Surquillo – Lima, Para efectos de esta investigación se utilizará el nombre comercial de MIBANCO. Mi unidad de investigación se llevó a cabo en la agencia del distrito de San Martín de Porres el cual cuenta con 12 años de actividad comercial dentro de la zona.

La agencia SMP Tiene 40 colaboradores, integrada por el Gerente de agencia y los jefes de créditos los cuales tienen un grupo de personas a su cargo y son los encargados de gestionar que se realicen de forma idónea las funciones de los asesores de negocio en la institución.

La problemática de estudio se dio por la deficiencia en el liderazgo de parte de los jefes de la agencia quienes serían los líderes, se observa que no se está tomando en cuenta las opiniones, ideas y el trabajo en equipo y esto se relaciona con la calidad de servicio brindada por los asesores, generando como consecuencia una mala atención. La falta de liderazgo de los jefes de grupo, afecta a los asesores en su desempeño laboral, no cumpliendo con lo requerido por la institución como la atención diferenciada y personalizada, se muestra un distanciamiento en la comunicación entre jefe y subordinado.

El liderazgo dentro de las organizaciones ya que en el mercado actual la administración de recursos humanos es un pilar fundamental para la sostenibilidad de la organización, productividad y competitividad, considerando el crecimiento de sus colaboradores. El liderazgo en el personal su finalidad primordial es el progreso y accionar del personal y sus interacciones con la institución, es por ello que se busca un ambiente laboral estable de trabajo y mejorar la calidad de vida organizativa, obteniendo que los colaboradores se encuentren inspirados y así puedan explotar su talento, lo que beneficiaría al crecimiento único del personal y por ello se refleja en el progreso institucional. En estos últimos años en las facultades de económicas el tema más solicitado ha sido el liderazgo. Diversos especialistas han conceptualizado el liderazgo y que es lo que habilidades tienen que poseer para ser un buen líder.

A nivel internacional (Noriega, 2008), refirió que, “las instituciones en Sudamérica y en cualquier parte del mundo si desean progresar y mantenerse se deben a un buen líder y esto se da en cualquier tipo de estos. En todas las instituciones debe de existir un guía que dirija el rumbo de estas. Un magnífico líder tiene que poseer ciertos requisitos; identidad con la misión, interacción de la visión, creer en él e integridad personal. No obstante, el líder no solo debe seguir con los requisitos, puesto que, de ello dependerá el rumbo del negocio donde se elegirá lo mejor alternativa para la institución. Las virtudes tienen que ser equilibradas y donde tiene que primar la transparencia y la tolerancia. La labor es ardua, debe ser el conector entre los colaboradores con los directivos, es lograr que los integrantes de la empresa digan lo que piensa con la finalidad de alcanzar las metas trazadas. La principal herramienta que tendrán estos profesionales será la empatía y el poder influir en los colaboradores para que estos sean más productivos y competitivos en el mundo laboral” (p.26).

A nivel nacional López, (2013), manifiesta que, “en el Perú no existe ni ha existido líderes, esto se puede apreciar en los gobiernos de turnos, puesto que, a razón de este pilar fundamental en la economía mundial, no ha podido desarrollarse ni crecer, para poder competir en el mercado, adicional a lo menciona la desconfianza de la población al sistema estatal por los sobornos y mentiras que dicen todos los días. Donde en la actualidad no existen personas con las cualidades básicas de un buen líder” (p.34).

Esta actividad ejecutada por las cabezas de las organizaciones para luchar en un mercado en constante cambio, ha logrado convertirse como una hazaña para que logren que los colaboradores exploten su talento nato, en el contexto local (Flórez y Farfán) mencionaron, “las instituciones perseverantes se basan en la vinculación del liderazgo, un ejemplo, son las instituciones del rubro textilero peruano, la facultad de interactuar es mayor y es por ello que los empresarios tienen en cuenta que la perseverancia es un valor muy importante en toda organización, ante cualquier problema [...] la varianza institucional es básicamente para escapar de los problema y el guía cumple una función importante empapándose acerca de la realidad de las Micro empresas” (p.14).

Ante lo mencionado líneas arriba, mediante esta exploración la finalidad es analizar la gestión actual de la infraestructura de Mi banco, cuyo giro de negocio, es brindar préstamos a micro y pequeños empresarios Peruanos, para los directivos de la entidad mencionada, lo ven como la edificación de futuro económico sustentado en el arduo control de los ingresos, nivel de peligro, objetivos y estilo de vida de los individuos.

En la entidad se presenta una gran interrogante que se observa que el desempeño del personal en toda la organización, generando cuellos de botellas, malestar de los agentes teniendo como resultados todos los meses. El estudio estuvo enfocado a descifrar el primordial papel del liderazgo dentro de una institución, y si es que se vinculan con el fenómeno que se observan en la organización para así dirigir los caminos de los objetos de análisis, documentar esta data para realizar una evaluación y recomendar puntos de apoyo para la gestión actual.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1 Antecedentes internacionales

Villafuerte (2014) en la tesis, “*el Liderazgo y su influencia en el accionar de los colaboradores de los pequeños y medianos empresarios colombianos*”. La finalidad principal es diagnosticar la contribución del Liderazgo en el desempeño de los trabajadores, desde una óptica que brindara soporte en el crecimiento y la productividad. El cuerpo de la exploración fue aplicado mediante la documentación conceptual, empleando un diseño no experimental, mediante la cual se comparó diferentes definiciones y formas basadas en análisis e exploración del tema; el universo de estudio estuvo compuesta 3.781 directivos, escogiendo el mismo número. Marco Conceptual: El autor cita a Martínez (2007) para definir a la productividad es unos ítems donde se observa el adecuado uso de los valores de una economía en la fabricación de algún producto o servicio; traducida en una vinculación entre materiales empleados y productos logrados. Se considera que es un factor de la utilización adecuada de los recursos para el logro de objetivos específicos y para definir a Satisfacción Laboral cita a los autores Conger y Kanungo (1994), quien indica que, los caudillos se pueden diferenciar de otros, por los objetivos que se plantean y en la forma como actúan. Es donde, el significado de las metas, del caudillo desea para que la entidad logre resultados. Es por ello, que el objetivo es presentado en puntos sencillos y concisos para el beneficio de la entidad. Luego para definir al accionar laboral, menciona que, la seriedad, ante los requisitos de las tareas que realizan, es un valor principal para todas las publicaciones. Este es el inicio de unas reformas en beneficio de la organización, donde el principal activo será el colaborador. Mediante la recolección de datos aplicados se deduce que el liderazgo si influye en el clima laboral con un 70% que infiere en la consecución de las metas grupales. Se tiene que tener en cuenta la problemática de estas organizaciones, donde el espacio de ejecución del Liderazgo, se realiza de manera frontal en una institución,

por ello existe una relación entre la administración y las costumbres de las entidades; se observa que cada empresa tiene su propia idiosincrasia, la cual está basada por el inversionista y sus estilos de gestión (Villafuerte, 2014).

Wong (2017), en la tesis: *"Liderazgo y su influencia en el accionar de los colaboradores de restaurante Punto y Sazón, 2017"* en la Universidad Autónoma de México. La importancia de la exploración radica en conocer el grado de vinculación de los estilos de liderazgo con el accionar de los trabajadores, se trabajó con un universo de estudio compuesto por 16 trabajadores. La metodología empleada fue no experimental y descriptiva. Se aplicó un temario de interrogantes para reunir información referente al estudio realizado, que estuvo compuesto de 34 ítems. Se empleó las tablas de frecuencia por ítems y la prueba de inferencia acorde a lo que busca la exploración. El autor cita a Jakovcevic, Irazábal & Bentosela, (2011), menciona que, el individuo es por origen alguien analítico e innovador, es algo innato en ellos, siempre se está en comparación con los bienes de otros individuos, cuestionándose, ¿por qué ellos sí y ellos no?, llegando a deducir que se reconoce las cualidades por dentro y el talento que tienen los visionistas o guías, obteniendo las soluciones a las interrogantes propuestas. Se infiere que, el tipo de liderazgo que se aplica en el Restaurante, es el Autocrático, sobresaliendo que un 40% del personal no reciban incentivos de parte de los caudillos, es decir, no se registran rasgos referentes a lo encontrado se deducen y se sugieren aplicaciones de capacitaciones centrándose en comprometer a los colaboradores al logro de las metas organizacionales (Wong, 2017)

Reyes (2013), en la tesis: *"Liderazgo en Mandos Medios y Accionar Laboral (Estudio realizado con el personal de la Industria Textil de los Altos S.A.)"* La importancia del estudio radica en conocer el grado de influencia del liderazgo en la actividad laboral. En el estudio no se manipulo la información en beneficio propio, se trabajó con el universo total puesto que fue de 80 individuos, no se empleó ninguna fórmula, solo se consideró a las áreas de producción y directiva los cuales tenían 18 a 63 años, utilizando la herramienta SIV que nos brinda un método de nivel o veracidad alternativa de los indicadores donde buscamos: consideración, conformidad, reconocimiento, independencia, benevolencia y liderazgo, donde se puede inferir que el liderazgo si incide en las actividad realizadas por los subordinados, donde se puede apreciar que tiene habilidad innatas, no obstante, no se ha implementado en su totalidad en el ambiente de trabajo, puesto que se sugirió la aplicación de un control exhaustivo para seleccionar al individuo que cumpla con los requerimientos

del puesto de trabajo, con el objetivo de comparar cualidades desde otra perspectiva (Reyes, 2013).

Valentín (2014), en la tesis: “*La influencia del liderazgo directivo en la Calidad del Servicio Educativo del CECATP*”, en la Universidad Nacional Autónoma de México. La finalidad de conocer las características de los líderes. En el estudio se utilizó un tipo de investigación aplicada con un diseño de investigación No experimental, el nivel de Investigación Explicativo - Causal. Se citó a Horn & Marfán, (2010) quien busca la vinculación del liderazgo con la definición de influir y se centra en habilidad para proponer iniciativas de manera que sean seleccionados por cualquiera entidad, naciendo una dirección dividida que se dirigen a la institución en beneficio de sus cualidades iguales; si se conceptualiza nos centramos a la entidad en beneficios de las metas organizacionales, no obstante, para definir la otra variable de estudio, cita a Schmelkes (1994) menciona que la calidad institucional, las condiciones idóneas para los alumnos en el manejo de compilación de definiciones básicas, el proceso de almacenar es solucionar los inconvenientes y estar en un continuo adquisición de conocimientos, referente a los hábitos recurrentes de una comunidad en busca de mejores condiciones. Se infiere que, en consecuencia a lo obtenido mediante la aplicación de la herramienta de exploración, se puede indicar que el liderazgo directivo en el ámbito académico no es una interrogante individual sino en conjunto y la sociedad. Por ello, es de vital importancia realizar un cuadro donde se establezcan las funciones principales y secundarias de los colaboradores (Valentín, 2014).

Hernández (2013), en la tesis de licenciatura “*El Liderazgo Organizacional: Una Aproximación desde la Perspectiva Etológica*”, en la Universidad del Rosario, Colombia. El propósito es evaluar las cualidades inherentes de las instituciones, en referencia a la visión del liderazgo como punto primordial e importante en todas las conceptualizaciones empresariales. El estudio aplicó un tipo de investigación aplicada con un diseño de investigación No experimental, se ubicó en el Nivel de Investigación Descriptivo. El autor cita a Maxwell (1998), para conceptualizar la variable Liderazgo es la ascendencia solo es eso, cuando un individuo es alumno de los caudillos, en este caso mi persona, sabemos diferenciar los rangos de ascendencias de las personas en ámbitos diarios en el entorno. Se deduce que, mediante este estudio no quiere ahondar en temas personales como lo que tiene un individuo y como lo ha logrado. Es decir, esta exploración nace de una exploración

aplicada, cuyo objetivo primordial es emplear conceptos de liderazgo e inteligencia emocional, para estar así en constante innovación e emprendimiento (Hernández, 2013).

1.2.2 Antecedentes nacionales

Segura (2016) en la tesis de licenciatura *“Influencia del Clima Organizacional en la Calidad del Servicio en los trabajadores de la Empresa Comercializadora de útiles escolares y de oficina Tai Loy S.A. – Chiclayo”*, en la Universidad Señor de Sipán, Perú. El factor de esta exploración es conocer la ascendencia del ambiente laboral en la calidad de servicio. El método de investigación fue aplicada de diseño No experimental del Nivel de Investigación Explicativo - Causal. El autor cita a Chiavenato (2000), indica que el clima de trabajo que se encuentra frente a la predisposición laboral, se vinculan entre si puesto que, si la entidad le ofrece buenas condiciones de trabajo esto se vinculara con el accionar laboral, no obstante para definir la variable calidad de servicio cita a Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), refiere que, la desigualdad en lo que observa el consumidor tiene que ser lo mismo al momento de adquirir el bien, es por ello, que la atención tiene que superar lo que el consumidor espera. Se llega inferir que existe reciprocidad entre las variables analizadas, puesto que, la prueba de Pearson, 827, es por ello, que se indica que existe ascendencia en los trabajadores de TAI LOY S.A. El ambiente de trabajo de la empresa; es impositivo, agotador, puesto que un 92% de colaboradores indican su malestar ante esta situación (Segura, 2016).

Bernedo (2017), en la tesis de licenciatura *“Influencia de la Cultura Organizacional de los efectivos de la Región Policial Sur en la Calidad de Servicios a la Comunidad Arequipa – 2015”*. Su investigación que tiene como objetivo detallar la influencia de la cultura organizacional de los efectivos PNP de la Región Policial Sur en la calidad del servicio a la comunidad. El análisis que empleó fue de tipo aplicada el diseño que utilizo es No experimental, se ubica en el Nivel de Investigación Explicativo – Causal. Dentro de su marco conceptual, el define la cultura organizacional como el proceso de administración de los recursos humanos en forma eficaz se fundamenta en la responsabilidad que afronta el gerente de una organización en cada área funcional de la misma, tales como el área de finanzas, contabilidad, operaciones, producción, logística etc. lo propio en las organizaciones policiales o castrenses, en las respectivas áreas administrativas y operativas de la Institución, no obstante, menciona que para hablar de calidad, en primer lugar debemos

tener en cuenta a dos actores principales que son por una parte la organización, quien otorga el servicio y por otra, el cliente quien y paga por ese servicio que recibe. Se concluye que la cultura organizacional de los efectivos de la Región Policial Sur no ayuda a la identidad de los efectivos policiales con su institución. Tenemos un dialogo derecho, mayormente descendente; claramente se deduce que los que la integran, en su mayoría, no conocen visión, misión y objetivos ni mucho menos propósitos organizacionales en la cual se menciona que la cultura organizacional de la Región Policial Sur no es buena. En estas circunstancias la cultura organizacional y la calidad de servicios que brinda a la comunidad están claramente relacionados, aunque la evidencia respecto a la naturaleza exacta de estas relaciones es contradictoria es decir inversa comprobándose que la hipótesis general que dice que cultura organizacional de los efectivos policiales de la Región Policial Sur, si influye en la calidad del servicio a la comunidad (Bernedo, 2017).

Ortega (2016) en la tesis de licenciatura *“El liderazgo y accionar laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital II EsSalud huánuco-2016”* tuvo como objetivo determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital II EsSalud Huánuco-2016. Materiales y Métodos: se realizó un estudio de tipo descriptivo-observacional, transversal y prospectivo; el muestreo fue no probabilístico; se utilizó como instrumentos, el cuestionario de liderazgo para identificar el liderazgo predominante de los directivos, el democrático, autoritario, centrado en las tareas o centrado en las relaciones; asimismo se utilizó el cuestionario de desempeño laboral, para evaluar a los profesionales de enfermería. El autor citó a Fiedler y Chemers, quienes encuentran dos elementos comunes, por un lado la existencia de una relación entre unas personas en las cuales la influencia está distribuida de forma desigual. Por el otro, el hecho de que no hay liderazgo sin seguidores, es decir, los seguidores deben consentir de una forma implícita o explícita, en esta relación de influencia, sin embargo, para definir el accionar laboral, refiere a Chiavenato, quien sostiene que se trata de una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro, toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona. Para la contratación de la hipótesis se utilizó la prueba estadística Tau-B de Kendall para las variables ordinales y el Chi Cuadrado de Pearson, para las variables nominales, y hallar la relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral. Resultados: Se concluyó que existe relación significativa entre el liderazgo autoritario ($X^2=7,532$ y $p=0,023$), el liderazgo

centrado en las tareas ($X^2 = 4,756$ y $p=0,029$) y el accionar laboral. Además, se encontró relación significativa entre el liderazgo autoritario con el desempeño administrativo ($X^2=7,532$ y $p=0,023$) y el desempeño en docencia ($X^2= 7,532$ y $p=0,023$). Se comprobó también una relación significativa entre el liderazgo centrado en las tareas con el desempeño administrativo ($X^2= 4,756$ y $p=0,029$) y el desempeño en docencia ($X^2= 4,756$ y $p=0,029$). Se recomendó que la predominancia del liderazgo autoritario y el liderazgo centrado en las tareas sea aprovechada por parte del personal administrativo para poder mejorar el desempeño laboral aumentando su motivación y clima laboral (Ortega, 2016).

Quea (2014) en la tesis: “*Liderazgo del director, su relación con el accionar laboral de los profesores en el colegio Adventista Túpac Amaru, 2014.*” tuvo por objeto determinar en qué medida se relaciona el estilo de liderazgo del director con el accionar laboral de los profesores en el Colegio Adventista Túpac Amaru, ubicada en la provincia de San Román departamento de Puno. El estudio empleó la Investigación Descriptiva correlacional con un diseño de investigación No experimental, se ubicó en el Nivel de Investigación Explicativo. Se sustentó en autores quienes definen liderazgo como un proceso de influencia en algunos individuos mediante sus actos, facilitan el movimiento de un grupo hacia una meta común, además definen el desempeño laboral del docente como el conjunto de habilidades de los docentes en el ejercicio de su labor. Se trabajó con una muestra de 70 docentes aplicándose un cuestionario destinado a recabar información sobre la variable predictora: liderazgo y sus tres dimensiones: liderazgo liberal, liderazgo autocrático y liderazgo democrático; así como, sobre la variable desempeño laboral y cuatro dimensiones: manejo de tecnologías de información, atención empática al estudiante, aplicación de disposiciones y generación de cambios organizacionales. El autor indica que, de acuerdo con Gardner, en “Sobre liderazgo” (1993), "El liderazgo es el proceso de persuasión o de ejemplo por medio del que un individuo (o equipo de liderazgo) induce a un grupo a alcanzar objetivos planteados por el líder o compartidos por el líder y sus seguidores, no obstante, menciona que por accionar laboral se entiende como el cumplimiento de sus funciones; éste se halla determinado por factores asociados al propio docente, al estudiante y al entorno. Así mismo, el desempeño se ejerce en diferentes campos o niveles: el contexto socio-cultural, el entorno institucional, el ambiente de aula y sobre el propio docente, mediante una acción reflexiva. El desempeño se evalúa para mejorar la calidad educativa y para cualificar la profesión docente. Para esto, la evaluación presenta funciones y características bien determinadas que se tienen en cuenta en

el momento de la aplicación. Si aceptamos esa definición, entonces el estilo de liderazgo es la manera en que ese proceso se lleva a cabo. Los resultados obtenidos muestran una significativa relación y un alto valor del coeficiente de correlación entre la variable “liderazgo” y la variable criterio “desempeño laboral docente” que es $R= 0.605$; indicando una correlación positiva superior a la media. El coeficiente de variable: Liderazgo es $B= 0.001$, indicando que esta variable explica totalmente el desempeño laboral docente, pues se acepta la hipótesis nula, esto es, el valor de signo es menor al valor de alfa; en efecto, $\text{signo} = 0.997 < \alpha = 0.05$. Por lo que se recomendó fortalecer y promover más el liderazgo democrático en el Colegio Adventista Túpac Amaru para mejorar más significativamente el desempeño (Quea, 2014).

Calderón (2015) en la tesis: *“El liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos, año 2015”*. Por lo expuesto, el presente trabajo tiene como objetivo determinar la relación entre la Liderazgo y la Calidad de Servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, año 2015. El estudio empleó un tipo de investigación aplicada con un diseño de investigación No experimental, se ubicó en el Nivel de Investigación Descriptivo - Correlacional. El autor cito, a Agüera, E y Chiavenato (1993) consideran que el liderazgo es el proceso por el cual una persona despliega su capacidad para influir interpersonalmente en una situación para el logro de objetivos comunes, dirigida a través del proceso de comunicación, no obstante, para conceptualizar a la calidad de servicio, cito a Tenner, A. y Detoro (1992) y Parasumaran (1998) quienes consideran que: “la calidad es aquella “estrategia” que ofrece bienes y servicios que satisfagan completamente a los clientes externos e internos, atendiendo a sus expectativas explícitas”. El autor llega a la conclusión que, se ha determinado que el liderazgo tiene relación directa y significativa en la calidad de servicio. De lo anteriormente expuesto podemos concluir que un buen liderazgo genera una buena calidad de servicio (Calderón, 2015).

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Teorías Científicas

1.3.1.1. Teoría de los Rasgos

Donnelly, Gibson & Ivancevich (citado en Hernández, (2011)), refieren que,

Desde hace algún tiempo, los investigadores están tratando de identificar varios rasgos personales de los líderes como criterios para describir o pronosticar los sucesos. Algunos ejecutivos que se dedican a reclutar y seleccionar gerentes, consideran que el enfoque sobre los rasgos es tan válido como cualquier otro método; sin embargo, la comparación de los líderes mediante varios rasgos físicos, de personalidad y de inteligencia, ha dado como resultado poco acuerdo entre los investigadores. Se ha planteado que uno de los rasgos distintivos que definen al líder moderno es la inteligencia emocional; es decir, la capacidad para captar las emociones del grupo y conducirlos hacia un resultado positivo. Sin embargo, a diferencia de lo que plantean la mayoría de los autores de la corriente de los rasgos, según los cuales estos atributos sean innatos, este autor considera que dicho talento se puede aprender y promover en las organizaciones (Hernández, 2011, pág. 66).

1.3.1.2. Teoría Atribucional

Donnelly, Gibson & Ivancevich (citado en Hernández, (2011)), refiere que,

Esta teoría plantea que el líder funciona como un procesador de información que observa el comportamiento de sus subordinados, lanza explicaciones (atribuciones) sobre el comportamiento de estos y luego se comporta en consecuencia. Dichas atribuciones pueden ser internas o externas, dependiendo de la combinación de tres factores denominados distinción, consenso y consistencia. El primero se refiere a si la conducta es específica para una situación o es común a varias; el consenso hace referencia al grado en el cual la conducta de un subordinado coincide con la de los otros ante la misma situación y la consistencia al grado en que esa conducta se repite en el mismo subordinado objeto de la atribución. Cuando la distinción es baja, el consenso es bajo y la consistencia es alta, el resultado es una atribución interna; cuando por el contrario la distinción es alta, el consenso es alto y la consistencia es baja, la atribución resultante será externa. La teoría sugiere que en la medida que se juzgue la conducta como causada por alguna característica del seguidor (interna), más

posibilidades existen para que el líder tome una acción sobre el seguidor (Hernandez, 2011, pág. 68).

1.3.1.3. Teorías conductuales

Hodgets (citado en Jones, 2008), refiere que,

Este modelo, desarrollado por investigadores de la universidad de Michigan, incorpora dos dimensiones principales: a) el interés del líder en lograr que el trabajo se realice y b) su preocupación por las personas mismas, dicho de otra manera, el centrado en el trabajo y el centrado en los trabajadores. En este mismo sentido, en la universidad de Ohio se desarrollaron estudios similares que permitieron postular la existencia de dos factores denominados: a) la estructura inicial, la cual supone que la conducta del líder se caracteriza por definir los roles, las tareas y la forma como estos deben ser llevados a cabo por los miembros del grupo, y b) la consideración que se caracteriza por un liderazgo basado en relaciones mutuas de confianza, respeto y entendimiento entre el líder y los trabajadores (Jones, 2008, pág. 8).

1.3.2 Liderazgo

Según Maxwell (2008), indica que,

Hoy en día los individuos poseen una visión errónea referente de Liderazgo, porque, se oye u observan que un individuo posee el nivel superior en las instituciones, se dice que es un líder, no obstante, el agente que tenga las características de un líder nato, en cambio un trabajador puede ser un excelente líder, puesto que, este colaborador puede comprometer y generar que se logren los objetivos. No obstante, se debe separar director y un Caudillo, porque cotidianamente el directivo indica que es lo que se debe de realizar sin consultar con los demás, mientras que un caudillo genera respeto y todos en la empresa siguen sus ideales (Maxwell, 2009, pág. 26).

Según Maestro (2009), menciona que,

La condición de lograr subsanar los fenómenos que suceden dentro de las organizaciones, puesto que, hoy en día es fundamental el generar confianza en los colaboradores, porque, si no cuenta con esa condición no se podrá afrontar los problemas que se presentan en las organizaciones. Sin embargo, una persona que posea las cualidades de un caudillo y esa habilidad no la perfeccione de manera progresiva con evaluaciones, no se podrá adaptar a las eventualidades que se pueden presentar en el clima laboral (Maestro, 2009, pág. 39).

Según Yukl (2008), menciona que,

El caudillo en la actualidad debe poseer una peculiaridad es el oír y sentir de sus trabajadores, como es su ambiente de trabajo si es óptimo y cumple con los niveles básicos de seguridad. Es necesario que el caudillo se centre en mejorar mucho su presencia, en saber interactuar con sus colaboradores y gestionar que sus mensajes lleguen a todos (Yukl, 2006, pág. 35).

Según Kotter (2008), refiere que,

El liderazgo, básicamente se centra en el método de lograr la confianza e identidad de los trabajadores para la consecución de los objetivos trazados, dejando de lado las metas individuales, no obstante, para conseguir estos propósitos se deben aplicar mecanismos que complementen lo mencionado líneas arriba. Logrando así, que hay que separar el liderazgo y la gestión son diferentes puesto que, tienen finalidades diferentes, pero los dos buscan el éxito organizacional, puesto que, el principal problema para las instituciones se sustenta en conjugar un liderazgo con una eficiente administración, empleando características de manera igual (Kotter, 2008, pág. 98).

Para Stoner (2008), aplicación, desarrollo de habilidades, nos menciona que,

Cuando nos referimos al liderazgo, mencionamos a un visionario, que logra que los colaboradores estén comprometidos con cumplir los objetivos grupales, es decir, mantiene un clima laboral donde los individuos puedan explotar sus habilidades, talento, generando así influir en la identidad del trabajador con la empresa. El líder la finalidad principal es mantener motivado a todos los individuos que conforman la organización, pero sobre todo acata la manera de razonar (Stoner, 2008, pág. 112).

Según Chiavenato (2014), refiere que,

Es importante todos los niveles de instituciones humanos, puesto que, en las entidades o en cada una de sus áreas. Es fundamental en todas las características de la gestión, porque el encargado debe centrarse en la motivación humana y manejar de manera adecuado a su personal. El Liderazgo es el compromiso que se logra con los colaboradores, gestionada por medio de herramientas de interacción dirigidas a las metas de grupo (Chiavenato, 2014, pág. 89).

1.3.2.1. Estilos de Liderazgo

Según Robbins y Coulter (2010), manifiestan que existen tres tipos de liderazgo, los cuales se detallan a continuación:

- Estilo Autocrático: Es quien impone sus ideales, decide lo que se tiene que realizar, sin importar los consejos de sus colaboradores. No obstante, ellos consideran que son los dueños de la verdad.
- Estilo Democrático: En este estilo el caudillo toma en cuenta las ideas o apreciaciones de sus colaboradores para lograr el fin común, en este caso ello considera importante a todos los miembros de la organización no difiere el puesto que tenga en la empresa.
- Estilo Laissez-Faire: en este tipo de liderazgo los colaboradores participan directamente de las operaciones de la organización, puesto que, el caudillo no tiene mucha influencia en las decisiones ejecutadas (Robbins & Coulter, 2010, pág. 156).

La referencia de Liderazgo de niveles ejecutados por Bass y Avolio (citado por Hernández, 2011) en su libro Introducción a la Administración sustenta, “un caudillo varía las actividades de varios modelos, requeridos ante eventualidades del personal de la empresa, conjugando la manera escogida” (Hernandez, 2011, pág. 98).

El Formato de liderazgo de niveles, se basa en Liderazgo Transformacional, Transaccional y Laissez-Faire en su consideración conceptual básica, a saber:

- **Liderazgo Transformacional (Influencia Idealizada, Motivación inspiracional, Estimulación Intelectual y Consideración Individualizada).**

Incita al nacimiento de la identidad del personal, logrando en ellos la cooperación para alcanzar las metas de la empresa, obviando sus objetivos individuales, para centrarse en el trabajo en equipo (Hernandez, 2011, pág. 98).

- **Liderazgo Transaccional (Recompensa Contingente y Dirección por Excepción).**

Es la interacción entre el caudillo con sus colaboradores, a cambio de un beneficio por la labor que desarrollaran, a esto se le conoce como incentivos económicos (Hernandez, 2011, pág. 98).

- **Liderazgo Laissez-Faire. (Pasivo)**

Son caudillos que su principal característica es la baja autoestima para llevar el rumbo de un equipo de trabajo, puesto que no los motiva ni logra que se comprometan con la empresa (Hernandez, 2011, pág. 98).

1.3.2.2. Funciones del Liderazgo

Lazzati (2015), menciona que,

Indica un concepto jerárquico para detectar las responsabilidades del caudillo. Menciona que liderar es comprometer, es por ello que sus responsabilidades se centran en trabajar en la identidad empresarial del personal. Las tareas que desarrollan, donde realizan principalmente una buena comunicación manteniendo un buen clima laboral, se miden bajo el parámetro de los productos realizados sin son eficientes o no (Lazzati, 2015, pág. 66).

En la gran cantidad de colaboradores requieren, alguien que los dirija de manera correcta, crear en ellos interés por involucrarse en las operaciones de la empresa, permitiendo una libre expresión sin tener miedo a ningún tipo de represalias, por ello deberán tener un incentivo económico.

El ambiente del área y de la institución, se centra en cualidades como el nivel de dialogo, el grado de seguridad, el sentimiento y la ayuda, la mejor manera de solucionar un problema es generar alternativas de solución para beneficio de las entidades. La incidencia de la actividad y las empresas logran en el ambiente laboral de los individuos, es una cualidad que se vincula con las políticas que requieren las actividades y de la institución se puede mostrar en la vida del hogar, las metas y el nivel en que la empresa recibe las inquietudes individuales.

Finalmente llega a inferir que el Liderazgo no es autoría única de los superiores con el personal que operan dentro de las instituciones, sin embargo engloba el nivel comunicación de todos los que conforman la entidad. La función principal de estos autores se centra en superar juntamente con sus sub ordinados las dificultades que se le presenten en la organización.

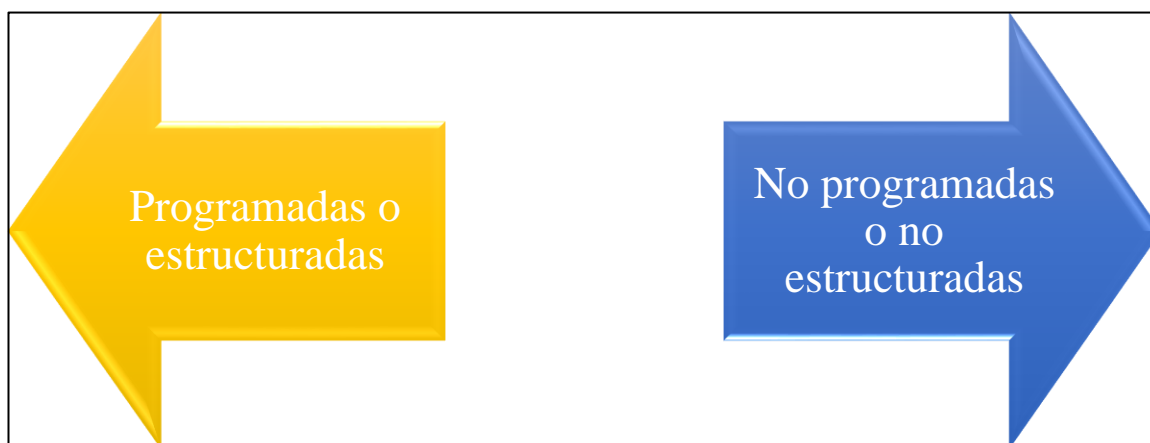
1.3.2.3. Toma de Decisiones

Bonifaz (2012), menciona que,

Unas características fundamentales del sentido y que se vincula principalmente con el liderazgo es las decisiones acertadas, puesto que se elegirá lo mejor para la institución, por lo cual en la actualidad se trabajan con dos tipos:

- a) **Programadas o estructuradas.** Sustentada principalmente por las actividades diarias, como la interacción que se tienen con los consumidores finales y la entidad siempre tiene que tener el mismo trato.
- b) **No programadas o no estructuradas.** Su objetivo primordial es en analizar el acontecimiento que son ingeniosos y difíciles. No existen métodos reales para solucionar las adversidades cuyas alternativas no se conoce en su finalidad. (Bonifaz, 2012, págs. 9-10).

Figura N° 02: Tipos de Decisiones



Fuente: Elaboración Propia.

1.3.2.3.1. Proceso de Toma de Decisiones

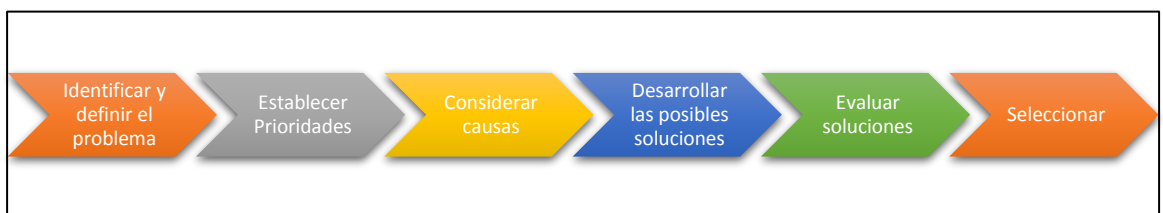
Bonifaz (2012), detalla los siguientes pasos,

- a) **Identificar y definir el problema.** La toma de una decisión implica que hay un problema, y en ocasiones lo más difícil es, precisamente, el análisis y comprensión del mismo. Muchas veces no se realiza un diagnóstico correcto del problema, lo que puede dar como resultado que éste se confunda con un síntoma. Puede ser que una organización afirme que su problema es la caída de las ventas, cuando se trata

de una consecuencia ocasionada por la baja moral del recurso humano. Es ahí, en esa área, donde se tiene que definir el inconveniente.

- b) **Establecer prioridades.** Se trata de ordenar los problemas a resolver de acuerdo con los criterios que se tengan para ello. En caso de tener situaciones muy complejas, hay que resolverlas inmediatamente, porque entre más difíciles, mayores serán las consecuencias para la empresa.
- c) **Considerar causas.** Encontrar las causas del problema, ayuda a definirlo mejor. Las organizaciones tienen grandes retos respecto a esta cuestión, ya que entre más grande sea, es más difícil determinar las causas. Como ejemplo, puede suceder que en un banco mucha gente retire su dinero y cuando el gerente les pregunte a los clientes sobre el motivo, ellos le contesten que los cajeros o ejecutivos no son muy amables. Encontrar iniciativas similares, ayuda a resolver la situación.
- d) **Desarrollar las posibles soluciones.** Éste es el paso previo a la toma de decisiones y es muy importante llevarlo a cabo. Durante este paso deben redactarse, a manera de listado, las posibles alternativas de solución.
- e) **Evaluar las soluciones.** Se puede llevar a cabo de manera cuantitativa o cualitativa; es decir; se pueden ponderar cada una de las soluciones o simplemente analizar ventajas y desventajas.
- c) **Seleccionar.** Es el momento de la elección. Si se toma en cuenta lo calificado en la etapa anterior, es importante recordar que cualquier decisión es un medio para llegar a un fin, por lo que la selección de una sola alternativa no debe realizarse aisladamente, sino ser un proceso dinámico para no cometer errores (Bonifaz, 2012, págs. 15-16).

Figura N° 04: Proceso de Toma de Decisiones



Fuente: Elaboración Propia.

1.3.2. Calidad de Servicio

1.3.2.1. Teoría de la Calidad Total – Kaoru Ishikawa

Según Gutiérrez (2014), menciona que, “la teoría de Calidad Total elaborada por Ishikawa señala que la calidad total es una nueva filosofía de administración que se debe

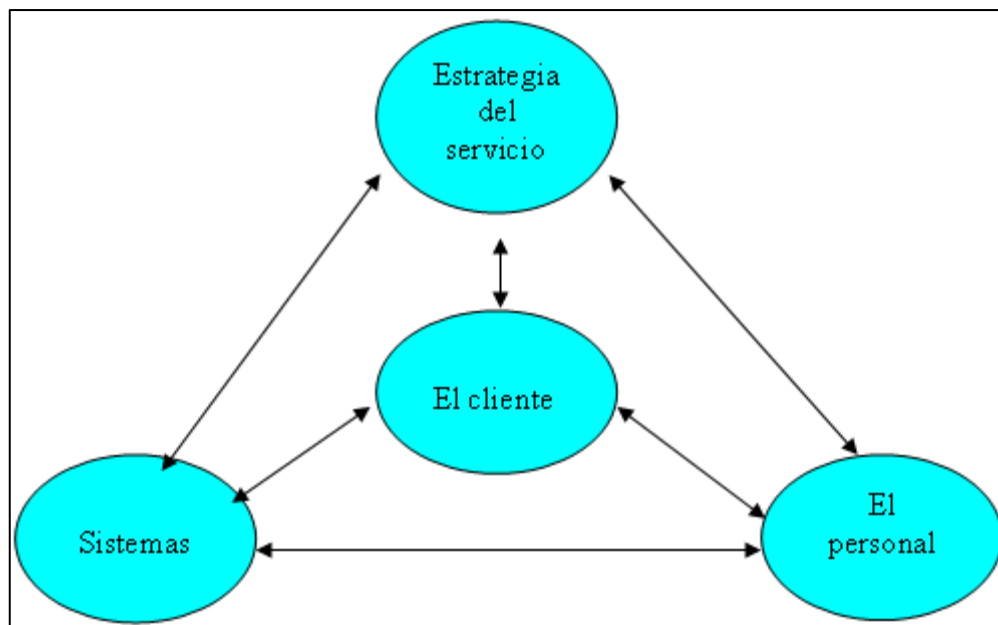
convertir en uno de los principales objetivos de la compañía, y para ello se deben fijar metas a largo plazo y anteponer a la calidad en todas las decisiones” (Gutiérrez, 2014, pág. 46).

1.3.2.2. Teoría del Triángulo del Servicio

Varo (citado en Hernández, 2011) establece acerca de la Teoría de Karl Albrecht

El triángulo está compuesto por individuos, las instituciones, colaboradores y consumidores; el vínculo generados en el entorno. La administración del Triángulo del Servicio integra los estándares profesionales. Sustentada en alcanzar la igualdad en los vínculos en los consumidores y el personal con la entidad. Con objetivo de conseguir identidad. Cada uno de los elementos tiene que tener una relación constructiva entre ellos, formando así una interacción en 8 ambos para garantizar una buena calidad y satisfacción de los clientes partiendo desde lo interno hasta llegar a lo externo (clientes), ya que cada uno de los elementos representan características que se unen para alcanzar el éxito en las empresas (Hernandez, 2011, pág. 166).

Figura N° 04: Triangulo del Servicio.



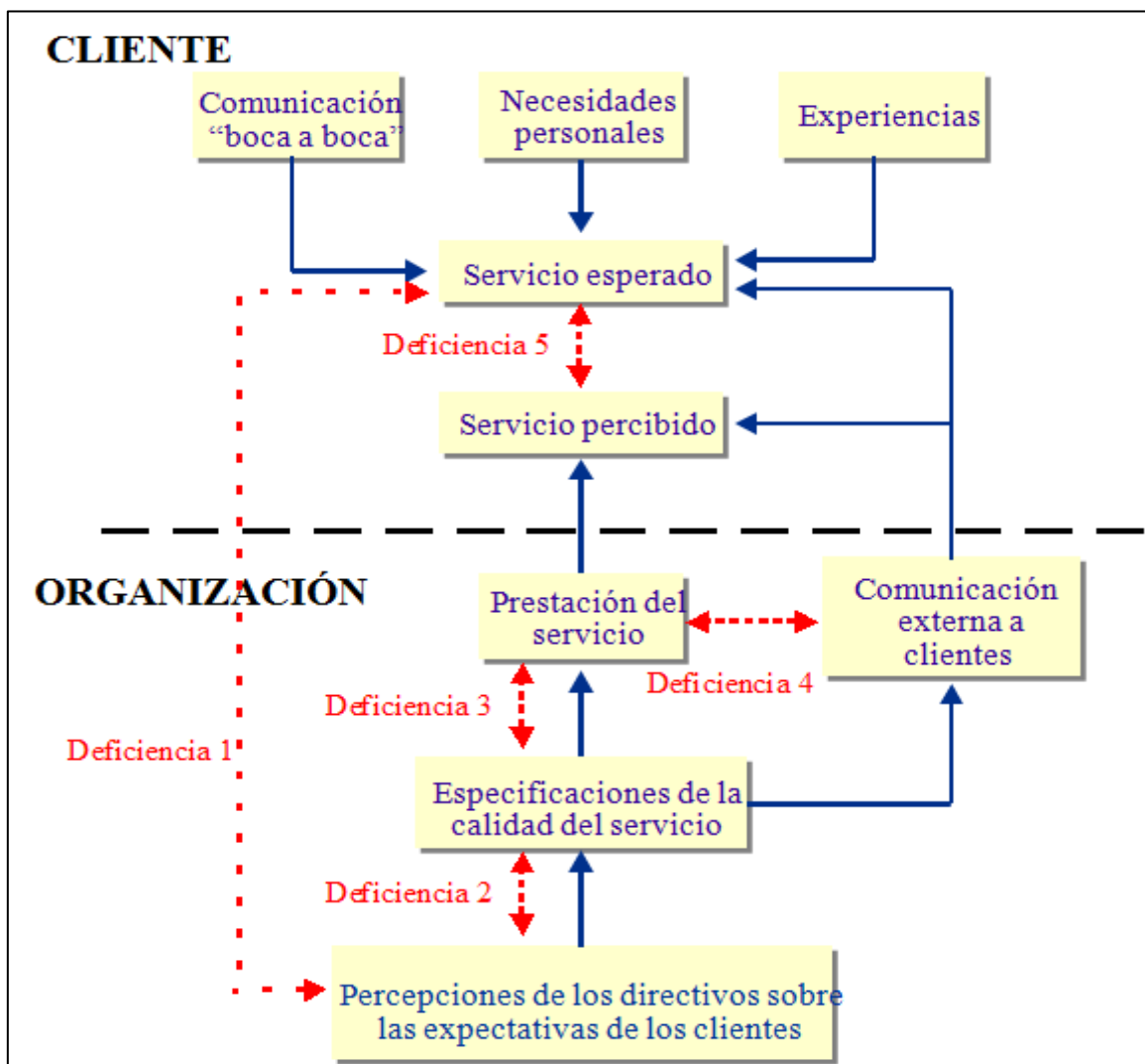
Fuente: (Hernández, 2011, p.166).

1.3.2.3. Teoría del modelo Americano

Setó (citado en Chiavenato, 2014), establece acerca de la teoría de Parasuraman, Zeithalm y Berry que nos dice que:

Plantean cinco dimensiones que refleja las características de los clientes tienen en cuenta cuando evalúan la experiencia del servicio (...) Los clientes comparan sus expectativas con sus percepciones para cada una de las dimensiones o criterios considerados clave en la experiencia del servicio: la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía (Chiavenato, 2014, pág. 25).
 Esta teoría nos da a conocer características que los clientes toman en cuenta en el servicio siendo así para la mejora y la evaluación de la calidad de servicio ofrecida por una organización, en el cual mide lo que el cliente espera recibir de la organización.

Figura N° 05: Teoría del modelo Americano



Fuente: Setó citado en (Chiavenato, 2014).

1.3.2.2 Conceptos de Calidad de Servicio

Respecto al estudio de la calidad de servicio, mencionaremos a algunos estudiosos acerca de la calidad de servicio.

Según Schiffman & Kanuk (2011), refiere que, “es la adaptación de un bien o servicio, al objetivo donde se enfocara de acuerdo a las necesidades de los consumidores, es quiere decir, que hay brindarle al cliente un valor agregado por el que ellos no paguen de más” (Schiffman & Kanuk, 2011, pág. 45).

Se puede inferir, que por lo mencionado líneas arriba, que indican que la calidad no centra solamente en satisfacer deseos del consumidor, es mejorar la atención y los mecanismos de la atención recibida de los clientes.

Según Tejada & Hernández (2014), indican que: “una institución que realiza actividades contemplando el estilo de la calidad de atención, donde el activo fundamental es el consumidor, no obstante, quienes conforman las organizaciones son quienes ayudaran al logro de las metas” (Tejada & Hernández, 2014, pág. 99).

Nos indican que, para que se aplique una buena calidad de servicio el principal activo para que esto se desarrolle de manera oportuna son los trabajadores.

Según Chamorro, Rubio & Miranda (2009), nos dice que,

Se centra a nivelar o exceder al interés generado por los consumidores respecto a la atención de la institución, el servicio tiene que basarse a satisfacer las necesidades de sus consumidores. Es decir, se deben direccionar esfuerzos para la atención al cliente (Chamorro, Rubio, & Miranda, 2009, pág. 241).

La calidad de servicio es un elemento estratégico que las empresas establecen para saber las exigencias de los clientes, como también para determinar el nivel de excelencia que la empresa ha desarrollado para satisfacer las necesidades de los clientes.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado en Vega, 2017), refiere que,

Se ejecuta en un ambiente de correlación entre el consumidor de un bien o quien consiguió algún servicio, con las cualidades de la organización, se relacionan con los ítems. Los especialistas aplicaron un estudio de tipo exploratorio a cuatro niveles de servicio, logrando como producto final conocer diez aspectos que permitió ejecutar la evaluación de la calidad de servicio, de forma separada el servicio teniendo en

cuenta, los fundamentos importantes tienen los distintos aspectos: elementos tangibles, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicaciones y comprensión del cliente (Vega, 2017, págs. 19-20).

Según Galviz, (2011), refiere que,

Es el entendimiento conseguido por los consumidores a través del servicio brindado por la entidad en un tiempo determinado. En este grupo se toman varias características que deben tener los colaboradores. Estos elementos de evaluación lo brindan los consumidores por medio de si logran satisfacer sus deseos (Galviz, 2011, pág. 124).

El servicio que reciben los clientes tiene un gran poder en todas las organizaciones, puesto que, detrás de un consumidor bien atendido, tiene consigo siete clientes potenciales que vienen recomendados por este cliente satisfecho.

Según Griffin (2011), manifiesta que, “Actualmente existen un mecanismo de reemplazo en beneficio de los consumidores. Los aspectos que miden la productividad, se centran en aumentar las sensaciones de los clientes logrando colmar las necesidades de ellos” (Griffin, 2011, pág. 293).

De acuerdo por lo mencionado por los diversos autores citados líneas arriba, podemos concluir que la calidad de servicio, no es más que brindar un servicio que logre satisfacer las necesidades de los clientes y que le genere a ellos una buena experiencia para que así, estos clientes puedan promocionar el servicio de la organización a su entorno, generando expectativa en sus conocidos.

1.3.2.2.1. Tipos de Calidad de Servicio

Según Hoffman y Bateson (2011) en su libro: Marketing de Servicios, mencionan que existen tres tipos de calidad que las mencionaremos a continuación:

1. **Calidad requerida:** Nos indica lo que los consumidores requieren de las organizaciones, puesto que buscan un servicio de calidad que logre cumplir con colmar las necesidades de estos, buscando así retener a los consumidores antiguos y que los recomiende.
2. **Calidad esperada:** La finalidad es lograr los objetivos trazados y todas las sensaciones de los consumidores, puesto que, son muy rigurosos con la condición de su producto, se aconseja seguir con los mecanismos de las condiciones para colmar

los deseos y superar las sensaciones de los individuos de la organización con la finalidad de retenerlos a cada uno de ellos, puesto que, son el principal activo de las instituciones.

3. **Calidad adyacente:** Es el vínculo que se logra con el consumidor referente a las sensaciones (Hoffman & Bateson, 2011, pág. 221).

Menciona algunas características de un servicio de calidad como el tiempo de atención, capacidad para resolver todas las dudas, y toda la data recabada que los consumidores requieren en el acto de compra, puesto que, se debe cumplir con los estándares de calidad, para que ofrezcan un buen servicio.

1.3.2.2.2. Modelo SERVQUAL

Casas (2017), manifiestan que,

Mencionan que existen principios que los consumidores toman en cuenta para analizar las sensaciones obtenidas. Esta teoría nos da a conocer características que los clientes toman en cuenta en el servicio siendo así para la mejora y la evaluación de la calidad de servicio ofrecida por una organización, en el cual mide lo que el cliente espera recibir de la organización (Casas, 2017, pág. 8).

No obstante, definen las cinco dimensiones del Modelo SERVQUAL, que a continuación se presentan:

- a) **Elementos tangibles.** En este aspecto se sustenta en las condiciones físicas de las organizaciones. Un producto en beneficio de este ítem sirve al consumidor a la adquisición del servicio.
- b) **Fiabilidad.** El talento que solicita los consumidores para que le brinden una atención de forma positiva, generando lazos, tener seguridad en una empresa es muy importante para el cliente, ello será un indicador que decidirá si adquiere o no nuestro servicio ofertado.
- c) **Capacidad de respuesta.** Mide básicamente el tiempo de atención que se demora en resolver los requerimientos de los consumidores.
- d) **Seguridad.** Son conceptos y la calidad de atención brindado por el individuo con quien se interrelaciona, las aptitudes mostradas por la entidad.

- e) **Empatía.** Es la personalización respecto al servicio ofrecido a los consumidores de las instituciones y sobre todo el grado de comunicación entre los miembros que la conforman.

1.3.2.2.3. Dimensiones Planteadas por Garvín

Según Garvín (citado en Monteferrer, 2013), refiere que,

Docente de Harvard con el objetivo de mejorar los procesos de calidad de servicio, refiere que existen ocho dimensiones y estas son:

- a) **Desempeño**, requisitos ejecutadas por los bienes conjugados a beneficios cuantificables.
- b) **Característicos**, son presencias que se unen al accionar, que se conjugan con la actividad que ejecutan.
- c) **Fiabilidad**, son los principios que debe poseer un bien para que se ejecute sin contratiempos en un tiempo dado.
- d) **Conformidad al diseño**, es el grado de entrega de las características requeridas para el producto, dependiendo el impacto que tenga en todo el proceso logístico de la empresa.
- e) **Durabilidad**, Se refiere al ciclo de vida de lo ofertado por la institución.
- f) **Calidad de servicio**, se refiere al nivel y grado de atención percibida por los consumidores finales.
- g) **Estética**, es un aspecto donde netamente se centra en el neuromarketing de los consumidores.
- h) **Calidad percibida**, son los rangos que crean los clientes para medir la atención recibida por parte de las organizaciones (Monteferrer, 2013).

1.4. Formulación del problema.

1.4.1. Problema general

¿De qué modo se relaciona el liderazgo Organizacional en la calidad de servicio de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018?

1.4.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo se relaciona el liderazgo Democrático en la Satisfacción de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018?
- b) ¿Cómo se relaciona el liderazgo Autocrático en el valor agregado de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018?
- c) ¿Cómo se relaciona el liderazgo Liberal en la Expectativa de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018?

1.5 Justificación del estudio

La exploración respecto al Liderazgo, es fundamental, puesto que, se analiza como el superior puede llevar a su grupo a cargo a la consecución de los objetivos. Las instituciones establecen estrategias que las ayuden a lograr las metas. Es fundamental para mantenerse en el mercado, las actividades no se ejecutarán en su máximo nivel y pasara a ser una desventaja para la entidad en el mercado.

1.5.1. Práctica: Mediante este estudio se busca que sea una ayuda para instituciones que presenten fenómenos iguales. La investigación será empleada por individuos que requieran solucionar y busquen datos respecto a estudios similares.

1.5.2. Teórica: Mediante este estudio se conseguirá el logro de beneficios para la entidad financiera, sustentada en la recavación de datos estadísticos y bibliográficos, sustentando esta exploración en especialistas de la materia.

1.5.3. Metodológica: Se empleó el formulario como instrumento para la recolección de información, que luego se trasladó al programa estadístico, del cual se pudo deducir o inferir si existe vinculación en las variables de estudio.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

El liderazgo Organizacional se relaciona en la calidad de servicio de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

- a) El liderazgo Democrático se relaciona en la Satisfacción de los asesores de

negocios de Mi Banco, 2018.

- b) El liderazgo Autocrático se relaciona en el valor agregado de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.
- c) El liderazgo Liberal se relaciona en la Expectativa de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.

1.7. Objetivos de la investigación

1.7. Objetivo general.

Demostrar la relación del liderazgo organizacional en la calidad de servicio de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos.

- a) Describir la relación del liderazgo Democrático en la Satisfacción de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.
- b) Describir la relación del liderazgo Autocrático en el valor agregado de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.
- c) Describir la relación del liderazgo Liberal en la expectativa de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño, tipo y nivel de investigación.

2.2.1 Diseño De investigación

Hernández, Fernández & Baptista (2014), refieren que, “la importancia de este estilo, radica en evaluar las variables y revisar el nivel de vinculación en un ambiente específico, para que sea una fotografía de lo acontecido” (Hernández, Fernández, & Pedro, 2014, pág. 149)

Hernández, Fernández & Baptista (2014), refieren que, “la finalidad principal es explicar la variante y evaluar su ascendencia y vinculación en un tiempo estipulado, es la captación de la imagen del fenómeno acontecido” (Hernández, Fernández, & Pedro, 2014, pág. 151).

Por lo mencionado líneas arriba por los autores citados, mi estudio será de un diseño no experimental, de corte transversal.

2.2.2. Tipo De investigación

El estudio fue de tipo aplicada, puesto que, el producto ayudó como sustento de datos para una buena elección en la administración actual de la entidad bancaria, para la aplicación óptima del Liderazgo Organizacional cuyos objetivos es crear vínculos en un tiempo determinado.

Namakforoosh (2005), refiere que,

Permite realizar un estudio auténtico, respetando los requisitos primordiales del estudio utilizado más exhaustivo en buscar alternativas de respuestas ante una investigación idónea, es por ello, que la exploración aplicada se sustenta en la preferencia de alternativas importantes para el porvenir (Namakforoosh, 2005, pág. 44)

2.2.3. Nivel de investigación

La exploración será Descriptivo – Correlacional.

Hernández, Fernández & Baptista (2014), mencionó que: “los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación” (Hernández, Fernández, & Pedro, 2014, pág. 92).

Hernández, Fernández & Baptista (2014), menciona que: “los estudios de alcance correlacional tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista

entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Hernández, Fernández, & Pedro, 2014, pág. 93)

2.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Liderazgo Organizacional

Para Stoner (2008), aplicación, desarrollo de habilidades, nos menciona que,

Cuando nos referimos al liderazgo, mencionamos a un visionario, que logra que los colaboradores estén comprometidos con cumplir los objetivos grupales, es decir, mantiene un clima laboral donde los individuos puedan explotar sus habilidades, talento, generando así influir en la identidad del trabajador con la empresa. El líder la finalidad principal es mantener motivado a todos los individuos que conforman la organización, pero sobre todo acata la manera de razonar (Stoner, 2008, pág. 112).

Variable 2: Calidad de Servicio

Según Schiffman & Kanuk (2011), refiere que, “es la adaptación de un bien o servicio, al objetivo donde se enfocara de acuerdo a las necesidades de los consumidores, es quiere decir, que hay brindarle al cliente un valor agregado por el que ellos no paguen de más” (Schiffman & Kanuk, 2011, pág. 45).

Operacionalización de Variables

Variables	DIMENSIONES	INDICADORES	Posición del ítem	Ítems	instrumento	Escala de medición			
VARIABLE 1: Liderazgo Organizacional Para Stoner, Robert en el libro: Liderazgo: Teoría, aplicación, desarrollo de habilidades, nos indica que, Cuando nos referimos al liderazgo, mencionamos a un visionario, que logra que los colaboradores estén comprometidos con cumplir los objetivos grupales, es decir, mantiene un clima laboral donde los individuos puedan explotar sus habilidades, talento, generando así influir en la identidad del trabajador con la empresa. El líder la finalidad principal es mantener motivado a todos los individuos que conforman la organización, pero sobre todo acatan la manera de razonar (Stoner, 2008, pág. 112).	Liderazgo Democrático	Participación	1	1	Cuestionario Tipo: Likert	Ordinal - Razón			
			Comunicación	2			1		
			Libertad	3,4,5			3		
	Liderazgo Autocrático	Autoritario	6	1					
			Control	7			1		
	Liderazgo Liberal	Centralización	8	1					
			Confianza	9			1		
			Toma de Decisiones	10			1		
			Capacidad	11			1		
	VARIABLE 2: Calidad de Servicio Según León y Luis en el libro: Comportamiento del Consumidor, refiere que, es la adaptación de un bien o servicio, al objetivo donde se enfocara de acuerdo a las necesidades de los consumidores, es quiere decir, que hay brindarle al cliente un valor agregado por el que ellos no paguen de más” (Schiffman & Kanuk, 2011, pág. 45).	Satisfacción	Necesidades	12			1	Cuestionario Tipo: Likert	Ordinal - Razón
				Cliente			13		
			Deseo	14	1				
Valor Agregado		Innovación	15	1					
			Diferenciación	16	1				
			Creación	17	1				
Expectativa		Intriga	18	1					
			Ilusión	19	1				
			Confianza	20	1				

2.3. Población

2.3.1 Población

El Universo de estudio estuvo formado por 40 asesores de Mi Banco.

Según Carrasco (2005), refirió que, “es el universo de individuos que conforman el aforo definido de un espacio donde se ejecutara la exploración” (Carrasco, 2005, pág. 237).

2.3.2. Muestra:

Hernández, Fernández & Baptista (2014), refieren que, “la elección del sujeto no se centrara en la alternativa, más bien en el principio de algunas vinculaciones con las características de la exploración o quien lo ejecuta” (Hernández, Fernández, & Pedro, 2014, pág. 176).

Es por ello, que el público objetivo seleccionado es de 40 asesores, puesto que se trabajara con el universo total.

2.3.3. Muestreo

Se empleó un muestreo censal es decir se trabajó con el total de la población.

Hayes (como se citó en Alfaro, 2012), refiere que,

Es donde la muestra es toda la población, este tipo de método se utiliza cuando es necesario saber las opiniones de todos los clientes o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso, sin embargo, los costos al utilizar este método pueden ser muy altos (p.78).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

El sistema empleado en esta investigación se conoce con la denominación de la encuesta, mediante la cual nos permitió recabar testimonios mediante las repuestas que nos brindaron los colaboradores de Mi banco.

Según Carrasco (2005), manifestó que, “Un método de exploración social para la recolección de datos, es usar preguntas estructuradas de manera directa o indirectamente a los individuos que forman parte del grupo de análisis del estudio investigativo” (Carrasco, 2005, pág. 72).

2.4.2 Instrumento

En la actual exploración se empleará como herramienta de evaluación el cuestionario, con la finalidad de poder aplicar el método de la encuesta en los trabajadores de Mi banco.

Carrasco (2005), indica que el cuestionario, “Es la herramienta de indagación social que más se emplea cuando se investiga un considerable valor de individuos, puesto que podemos acceder a una contestación rápida, mediante la hoja de preguntas que se brinda a cada una de ellas” (Carrasco, 2005, pág. 318).

2.4.3. Validez del instrumento

Hernández, Fernández & Baptista (2014), refieren que “La autenticidad es el nivel en que una herramienta efectivamente logra calcular a la variable que se busca analizar” (Hernández, Fernández, & Pedro, 2014, pág. 201)

El instrumento que se aplicará será el cuestionario, el cual fue evaluado por los siguientes expertos:

GRADO	APELLIDOS Y NOMBRES	OPINIÓN
DOCTOR	Aliaga Correa, David Fernando	Existe suficiencia
DOCTOR	Alva Arce, Rosel Cesar	Existe suficiencia
DOCTOR	Delgado Céspedes, Carlos Alberto	Existe suficiencia

2.4.4. Confiabilidad del instrumento

El Alfa de Cron Bach se empleará para hallar al factor de idoneidad de nuestro cuestionario que lo utilizaremos en nuestra investigación.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), mencionaron que:

El factor podría ser entre cero y uno, puesto que si el valor nos sale cero nos indica que existe una nula confiabilidad y por el contrario si nos arroja uno nos indica que existe una máxima confiabilidad, puesto que, si el factor está más cerca a cero (0), nos indicara que existe un mayor grado de medición (Hernández, Fernández, & Pedro, 2014, pág. 302).

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido	0	,0
Total		40	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cron	N de
Bach	elementos
,906	20

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

Mediante el valor del Alfa de Cron bach se puede indicar que existe una fiabilidad interna positiva alta, con un valor de 0.906, por lo cual se deduce que nuestro instrumento si se puede emplear en el presente estudio.

2.5. Métodos de análisis de datos

Empleando el interrogatorio de ítems a los asesores se ejecutará en Excel, un llenado de datos para posteriormente trasladarlo al SPSS y poder utilizar las herramientas de procesamiento, como el análisis descriptivo agrupadas, empleando también el Kogmorov Smirnov y la prueba de inferencia para ratificar nuestra hipótesis de investigación.

Hipotético deductivo

Bernal (2013), donde refiere que, “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.60).

2.6. Aspectos éticos

En el estudio presentado a continuación, se ha elaborado un trabajo con honestidad y respetando los valores en la sociedad, no obstante, en esta exploración no se está inmerso en falacias textuales, empleada en esta investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación de resultados descriptivos

3.1.1. Variable Liderazgo Organizacional

Tabla N°04

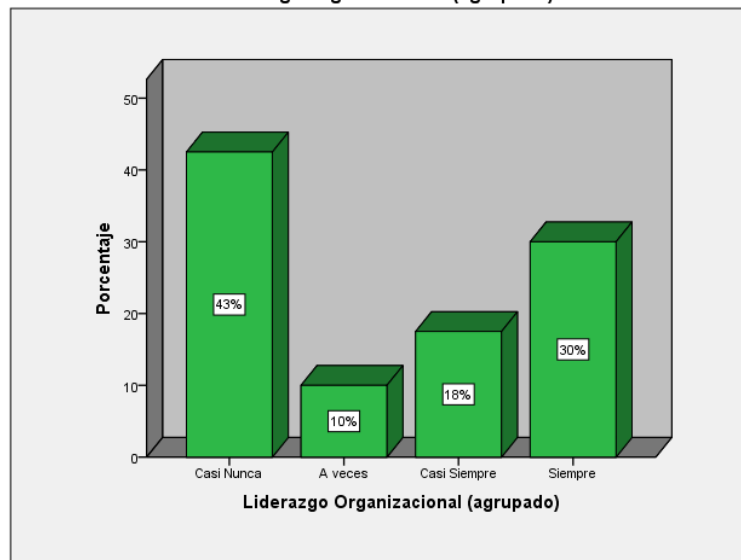
Liderazgo Organizacional (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	17	42,5	42,5	42,5
	A veces	4	10,0	10,0	52,5
	Casi Siempre	7	17,5	17,5	70,0
	Siempre	12	30,0	30,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

Grafico N° 01

Liderazgo Organizacional (agrupado)



Fuente: Elaboración Propia.

+++++

Interpretación: Al aplicar el instrumento de investigación se obtuvo que en Mi Banco, el **43%** de los trabajadores inmersos en el análisis de estudio indican que casi nunca se emplea el **Liderazgo Organizacional**; no obstante un **18%** refieren que casi siempre se emplea la variable estudiada y un **10%** manifestaron que a veces se aplica el **Liderazgo Organizacional** en Mi banco.

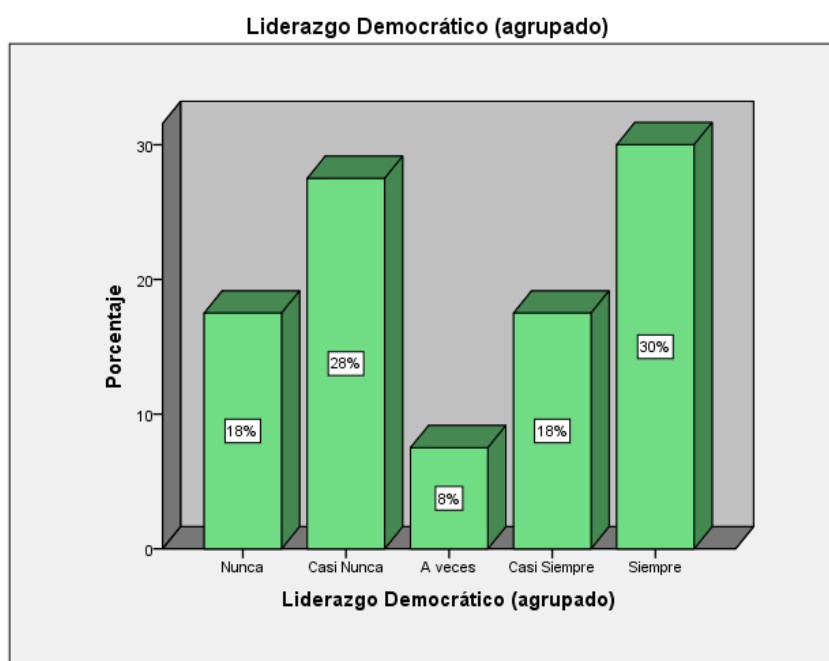
3.1.1.1. Dimensión Liderazgo Democrático

Tabla N° 05

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	17,5	17,5	17,5
	Casi Nunca	11	27,5	27,5	45,0
	A veces	3	7,5	7,5	52,5
	Casi Siempre	7	17,5	17,5	70,0
	Siempre	12	30,0	30,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico N° 02



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Al aplicar el instrumento de investigación se obtuvo que en Mi Banco, el **30%** de los trabajadores inmersos en el análisis de estudio indican que siempre se emplea la **Dimensión Liderazgo Democrático**; en cambio un **18%** refieren que casi siempre se emplea la dimensión estudiada y un **8%** manifestaron que a veces se aplica la **Dimensión Liderazgo Democrático** en Mi banco.

3.1.1.2. Dimensión Liderazgo Autocrático

Tabla N° 06

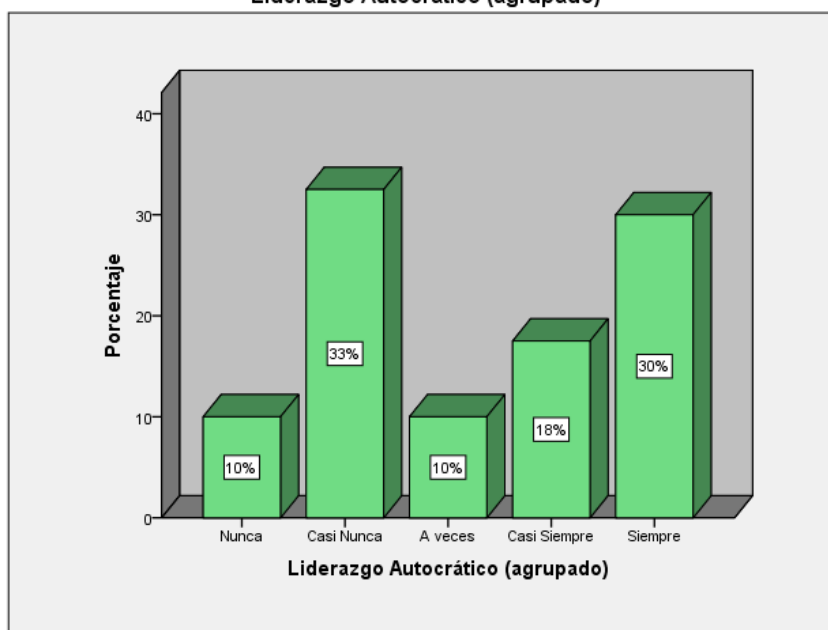
Liderazgo Autocrático (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10,0	10,0	10,0
	Casi Nunca	13	32,5	32,5	42,5
	A veces	4	10,0	10,0	52,5
	Casi Siempre	7	17,5	17,5	70,0
	Siempre	12	30,0	30,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico N° 03

Liderazgo Autocrático (agrupado)



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Al aplicar el instrumento de investigación se obtuvo que en Mi Banco, el **33%** de los trabajadores inmersos en el análisis de estudio indican que siempre se emplea la **Dimensión Liderazgo Autocrático**; en cambio un **18%** refieren que casi siempre se emplea la dimensión estudiada y un **10%** manifestaron que a veces se aplica la **Dimensión Liderazgo Autocrático** en Mi banco.

3.1.1.3. Dimensión Liderazgo Liberal

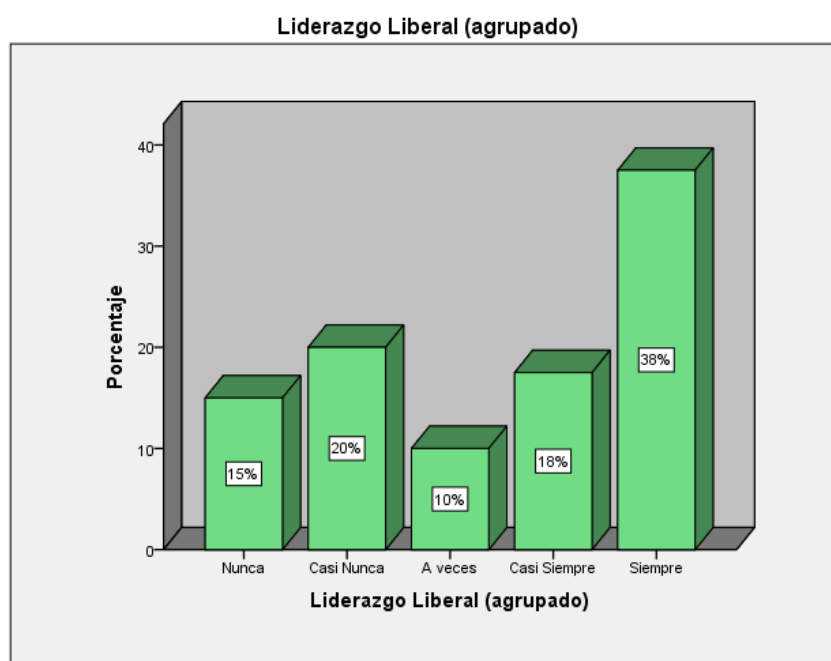
Tabla N° 07

Liderazgo Liberal (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	15,0	15,0	15,0
	Casi Nunca	8	20,0	20,0	35,0
	A veces	4	10,0	10,0	45,0
	Casi Siempre	7	17,5	17,5	62,5
	Siempre	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico N° 04



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Al aplicar el instrumento de investigación se obtuvo que en Mi Banco, el **38%** de los trabajadores inmersos en el análisis de estudio indican que siempre se emplea la **Dimensión Liderazgo Liberal**; en cambio un **18%** refieren que casi siempre se emplea con la dimensión estudiada y un **10%** refieren que a veces se emplea la dimensión estudiada la **Dimensión Liderazgo Liberal**.

3.1.2. Variable Calidad de Servicio

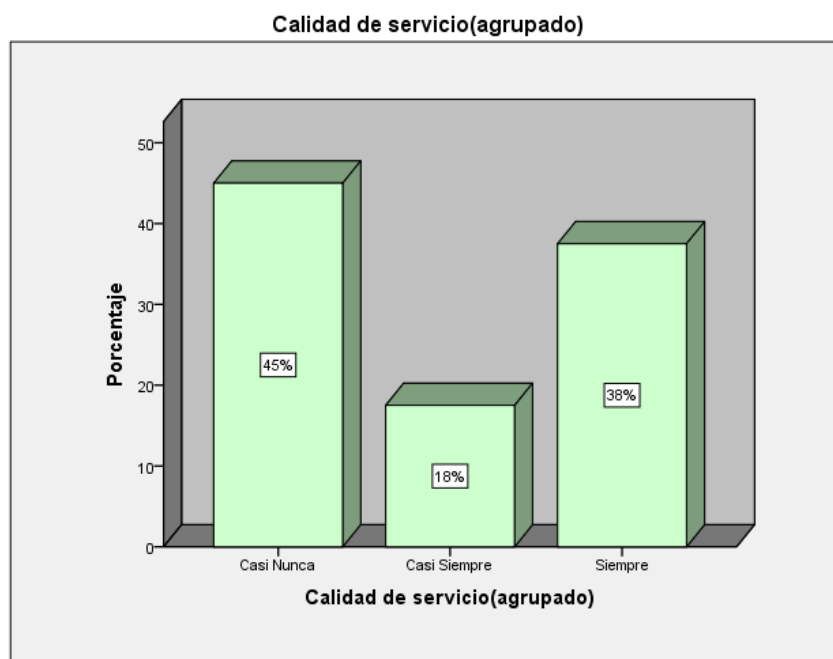
Tabla N° 08

Calidad de servicio(agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	18	45,0	45,0	45,0
	Casi Siempre	7	17,5	17,5	62,5
	Siempre	15	37,5	37,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico N° 05



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Al aplicar el instrumento de investigación se obtuvo que en Mi Banco, el **45%** de los trabajadores inmersos en el análisis de estudio indican que casi nunca se emplea **la Variable Calidad de Servicio**; en cambio un **18%** refieren que casi siempre se emplea la variable estudiada y un **38%** manifestaron que siempre se aplica **la Variable Calidad de Servicio** en Mi banco.

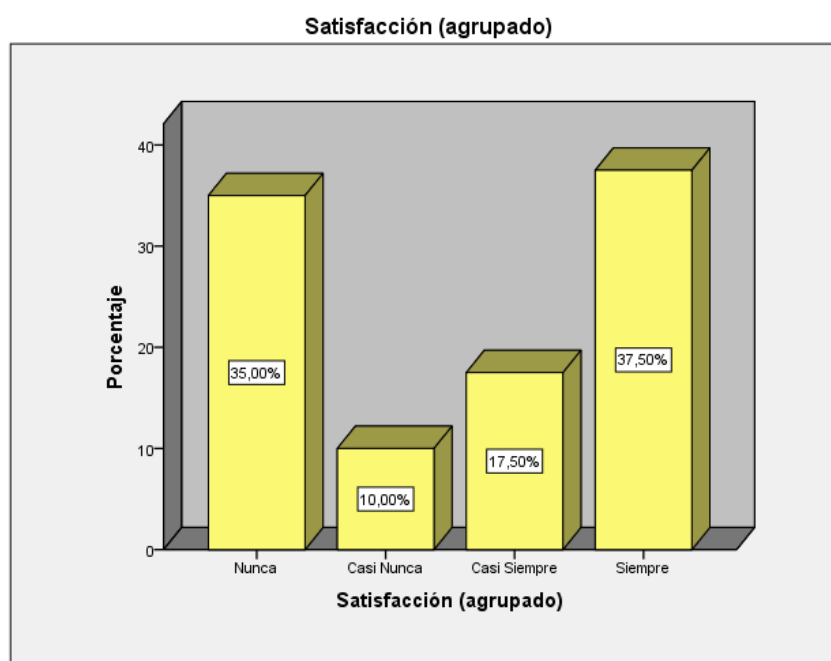
3.1.2.1. Dimensión Satisfacción del Cliente

Tabla N° 09

**Fuente: Elaboración Propia.
Satisfacción (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	35,0	35,0	35,0
	Casi Nunca	4	10,0	10,0	45,0
	Casi Siempre	7	17,5	17,5	62,5
	Siempre	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico N° 06



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Al aplicar el instrumento de investigación se obtuvo que en Mi Banco, el **38%** de los trabajadores inmersos en el análisis de estudio indican que casi nunca se emplea la **Dimensión Satisfacción del Cliente**; en cambio un **18%** refieren que casi siempre se emplea la dimensión estudiada y un **10%** manifestaron que casi nunca se aplica la **Dimensión Satisfacción del Cliente** en Mi banco.

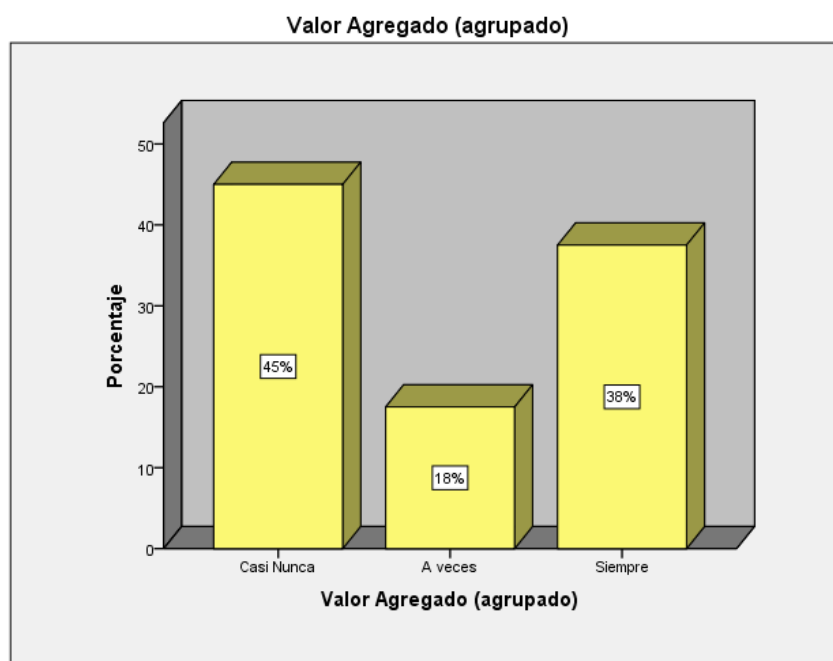
3.1.2.2. Dimensión Valor Agregado

Tabla N° 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	18	45,0	45,0	45,0
	A veces	7	17,5	17,5	62,5
	Siempre	15	37,5	37,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico N° 07



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Al aplicar el instrumento de investigación se obtuvo que en Mi Banco, el **45%** de los trabajadores inmersos en el análisis de estudio indican que casi nunca se emplea la **Dimensión Valor Agregado**; en cambio un **38%** refieren que siempre se emplea la dimensión estudiada y un **18%** manifestaron que a veces se aplica la **Dimensión Valor Agregado**, en Mi banco.

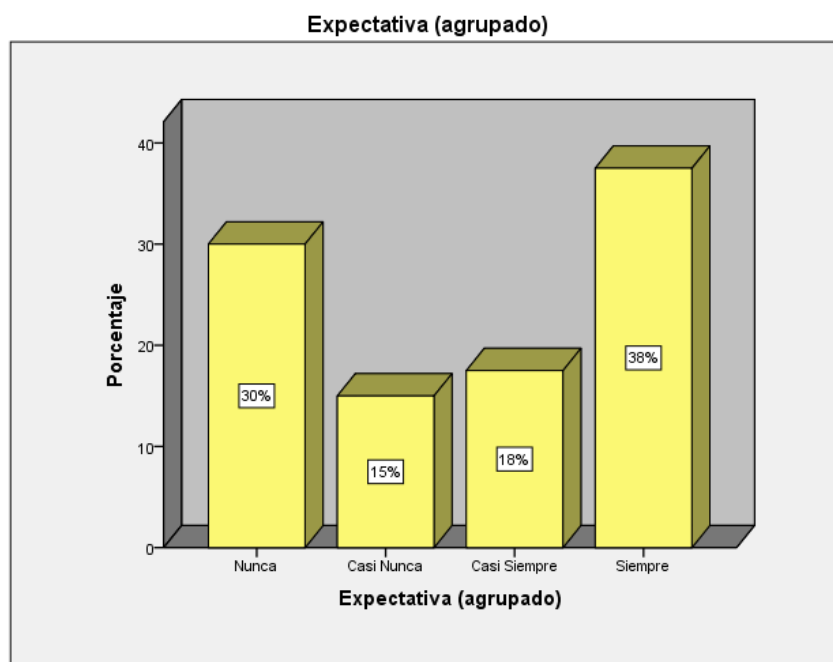
3.1.2.3. Dimensión Expectativa

Tabla N° 11

		Expectativa (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	30,0	30,0	30,0
	Casi Nunca	6	15,0	15,0	45,0
	Casi Siempre	7	17,5	17,5	62,5
	Siempre	15	37,5	37,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico N° 08



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Al aplicar el instrumento de investigación se obtuvo que, en Mi Banco, el **38%** de los trabajadores inmersos en el análisis de estudio indican que siempre se emplea la **Dimensión Expectativa**; en cambio un **18%** refieren que casi siempre se emplea la dimensión estudiada y un **15%** manifestaron que a veces se aplica la **Dimensión Expectativa**.

3.2. Prueba de Normalidad

Este cálculo se realizó a través de la prueba Kolmogorov-Smirnov:

TABLA N°12: PRUEBA DE KOLMOGOROV – SMIRNOV

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Liderazgo Organizacional (agrupado)	,209	40	,000	,852	40	,000
Calidad de Servicio (agrupado)	,275	40	,000	,781	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración Propia.

Se utilizó la comprobación para saber si nuestra distribución es paramétrica o no paramétrica, en esta oportunidad nuestra investigación tiene una distribución no paramétrica, puesto que, nuestro sigma es $0.000 < 0.05$, esto nos indica que tipo de distribución es nuestro estudio y que tipo de prueba emplear.

3.3. Prueba de inferencia

Al aplicar la comprobación de supuestos, se contrastó que la variante en la exploración es una distribución no paramétrica. No obstante, para analizar los supuestos aplicaremos el **Rho Spearman**, con lo que se podrá observar el grado de correlación.

3.3.1. Hipótesis general

H_g.- El liderazgo Organizacional se relaciona en la calidad de servicio de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.

H₀.- El liderazgo Organizacional no se relaciona en la calidad de servicio de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.

H₁.- El liderazgo Organizacional si se relaciona en la calidad de servicio de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.

Regla de decisión

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H_0

Tabla N°13

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
(-0,9 a -0,99)	Correlación negativa muy alta
(-0,7 a -0,89)	Correlación negativa alta
(-0,4 a -0,69)	Correlación negativa moderada
(-0,2 a -0,39)	Correlación negativa baja
(-0,01 a -0,19)	Correlación negativa muy baja
0	Nula
(0,01 a 0,19)	Correlación positiva muy baja
(0,2 a 0,39)	Correlación positiva baja
(0,4 a 0,69)	Correlación positiva moderada
(0,7 a 0,89)	Correlación positiva alta
(0,9 a 0,99)	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla N° 14: Tabla de Correlación – Rho Spearman según la variable 1 (Liderazgo Organizacional) y la variable 2 (Calidad de Servicio).

		Correlaciones		
			Liderazgo Organizacional (agrupado)	Calidad de servicio (agrupado)
Rho de Spearman	Liderazgo Organizacional (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,960**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Calidad de servicio (agrupado)	Coefficiente de correlación	,960**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo a los resultados aplicando en Rho de Spearman, nos brindan que el coeficiente de correlación es de **0,960** lo que nos indica según la **tabla N°13**, que existe una correlación

positiva muy alta entre las variables estudiadas. No obstante, también nos brinda el resultado de nuestro nivel de significancia, que en este caso es **0,000**, por lo tanto, la regla nos indica que si nuestro valor de significancia es **menor a 0.05**, se debe rechazar la hipótesis nula, por lo tanto aceptamos nuestra hipótesis alterna, la cual nos indica que el liderazgo Organizacional si se relaciona en la calidad de servicio de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.

3.3.2. Hipótesis específica

3.3.2.1. Hipótesis específica N°01

H_g.- El liderazgo Democrático se relaciona en la Satisfacción de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.

H₀.- El liderazgo Democrático no se relaciona en la Satisfacción de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.

H₁.- El liderazgo Democrático si se relaciona en la Satisfacción de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.

Regla de decisión

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H_0

Tabla N° 15: Tabla de Correlación – Rho Spearman según la variable 1 (Liderazgo Democrático) y la variable 2 (Satisfacción).

Correlaciones				
			Liderazgo Democrático (agrupado)	Satisfacción (agrupado)
Rho de Spearman	Liderazgo Democrático (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,938**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Satisfacción (agrupado)	Coeficiente de correlación	,938**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo a los resultados aplicando en Rho de Spearman, nos brindan que el coeficiente de correlación es de **0,938** lo que nos indica según la **tabla N°13**, que existe una correlación

positiva muy alta entre las variables estudiadas. No obstante, también nos brinda el resultado de nuestro nivel de significancia, que en este caso es **0,000**, por lo tanto, la regla nos indica que si nuestro valor de significancia es **menor a 0.05**, se debe rechazar la hipótesis nula, por lo tanto aceptamos nuestra hipótesis alterna, la cual nos indica que el liderazgo Democrático si se relaciona en la Satisfacción de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.

3.3.2.2. Hipótesis específica N°02

H_g.- El liderazgo Autocrático se relaciona en el valor agregado de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.

H₀.- El liderazgo Autocrático no se relaciona en el valor agregado de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.

H₁.- El liderazgo Autocrático si se relaciona en el valor agregado de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.

Regla de decisión

Si valor **p<0.05**, se rechaza la H₀

Si valor **p>0.05**, se acepta la H₀

Correlaciones			Liderazgo Autocrático (agrupado)	Valor Agregado (agrupado)
Rho de Spearman	Liderazgo Autocrático (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,938**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Valor Agregado (agrupado)	Coeficiente de correlación	,938**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

**.. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Tabla N° 16: Tabla de Correlación – Rho Spearman según la variable independiente (Liderazgo Autocrático) y la variable dependiente (Valor Agregado)

De acuerdo a los resultados aplicando en Rho de Spearman, nos brindan que el coeficiente de correlación es de **0,938** lo que nos indica según la **tabla N°13**, que existe una correlación positiva muy alta entre las variables estudiadas. No obstante, también nos brinda el resultado

de nuestro nivel de significancia, que en este caso es **0,000**, por lo tanto, la regla nos indica que si nuestro valor de significancia es **menor a 0.05**, se debe rechazar la hipótesis nula, por lo tanto aceptamos nuestra hipótesis alterna, la cual nos indica que el liderazgo Autocrático si se relaciona en el valor agregado de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.

3.3.2.3. Hipótesis específica N°03

H_g.- El liderazgo Liberal se relaciona en la Expectativa de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.

H₀.- El liderazgo Liberal no se relaciona en la Expectativa de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.

H₁.- El liderazgo Liberal si se relaciona en la Expectativa de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.

Regla de decisión

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H_0

Tabla N° 17: Tabla de Correlación – Rho Spearman según la variable 1 (Liderazgo Liberal) y la variable 2 (Expectativa)

		Correlaciones		
			Liderazgo Liberal (agrupado)	Expectativa (agrupado)
Rho de Spearman	Liderazgo Liberal (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,979**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Expectativa (agrupado)	Coeficiente de correlación	,979**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo a los resultados aplicando en Rho de Spearman, nos brindan que el coeficiente de correlación es de **0,987** lo que nos indica según la **tabla N°13**, que existe una correlación positiva muy alta entre las variables estudiadas. No obstante, también nos brinda el resultado de nuestro nivel de significancia, que en este caso es **0,000**, por lo tanto, la regla nos indica que si nuestro valor de significancia es **menor a 0.05**, se debe rechazar la hipótesis nula, por

lo tanto aceptamos nuestra hipótesis alterna, la cual nos indica que el liderazgo Liberal si se relaciona en la Expectativa de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados que se logró obtener en el presente estudio, donde se buscó demostrar la relación del liderazgo organizacional en la calidad de servicio de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018, para ello se realizó una encuesta con una muestra de 40 colaboradores. De la investigación se llegó a determinar lo siguiente:

4.1. Objetivo general e hipótesis general:

Se tuvo como objetivo general demostrar la relación del liderazgo organizacional en la calidad de servicio de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018. Mediante los resultados obtenidos gracias a la participación de los colaboradores, se puede apreciar en la **Tabla N° 04**, que el **43%** de los trabajadores encuestados respondieron que casi nunca están de acuerdo con el tipo de Liderazgo Organizacional de la empresa, no obstante, en la **Tabla N° 08**, que el **45%** respondieron que casi nunca están de acuerdo con la calidad de servicio ofrecido en Mi banco. Se aplicó la Prueba de Normalidad **Kogmorov Smirnov**, para determinar si nuestra prueba es paramétrico o no paramétrica, mediante los resultados obtenidos se determinó que la presente investigación tiene una **distribución no paramétrica**. Se empleó el **Rho de Spearman** para la contrastación de hipótesis de investigación donde se obtuvo que el coeficiente de correlación **0,960**, por lo tanto, existe un nivel de correlación positivo alto entre ambas variables y con un nivel de significancia de **0,000**, por ende se rechazó la hipótesis nula, por lo tanto, se aceptó la hipótesis de investigación indicando que el liderazgo Organizacional se relaciona en la calidad de servicio de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.

Dichos resultados guardan relación con el estudio realizado de Calderón (2015). En su tesis “El liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos, año 2015”, donde dichos resultados del estudio, permitieron llegar a la siguiente conclusión que, el liderazgo tiene relación directa y significativa en la calidad de servicio, no obstante sustentando sus variables citando a los autores Agüera y Chiavenato, quienes consideran que el liderazgo es el proceso por el cual una persona despliega su capacidad para influir interpersonalmente en una situación para el logro de objetivos comunes, dirigida a través del proceso de comunicación, no obstante, también citaron a Tenner, Detoro y Parasumaran, quienes definieron a la calidad de servicio

como, la calidad es aquella “estrategia” que ofrece bienes y servicios que satisfagan completamente a los clientes externos e internos, atendiendo a sus expectativas explícitas . Analizando el estudio citado líneas arriba, guarda relación con mi trabajo de investigación, puesto que, los autores al igual que yo buscamos determinar el nivel de relación del liderazgo organizacional con la calidad de servicio, es por ello que los autores recomiendan fomentar estrategias de liderazgo para los gerentes, sub gerentes y jefes ya que es una herramienta muy importante para mejorar la calidad de servicio en el usuario interno y por ende mejorar la calidad de servicio brindado al usuario externo.

Para sustentar estas dos variables se empleó la **Teoría del Triángulo**, y lo mencionado por Varo (citado en Hernández, 2011), menciona que,

El triángulo de esta compuesto por individuos, las instituciones, colaboradores y consumidores; el vínculo generados en el entorno. La administración del Triángulo del Servicio integra los estándares profesionales. Sustentada en alcanzar la igualdad en los vínculos en los consumidores y el personal con la entidad. Con objetivo de conseguir identidad. Cada uno de los elementos tiene que tener una relación constructiva entre ellos, formando así una interacción en 8 ambos para garantizar una buena calidad y satisfacción de los clientes partiendo desde lo interno hasta llegar a lo externo (clientes), ya que cada uno de los elementos representan características que se unen para alcanzar el éxito en las empresas (p.166) .

No obstante para conceptualizar nuestra variable independiente Liderazgo Organizacional, hemos tomado como referencia la definición brindada por el autor Para Stoner (2008), quien refiere que,

Cuando nos referimos al liderazgo, mencionamos a un visionario, que logra que los colaboradores estén comprometidos con cumplir los objetivos grupales, es decir, mantiene un clima laboral donde los individuos puedan explotar sus habilidades, talento, generando así influir en la identidad del trabajador con la empresa. El líder la finalidad principal es mantener motivado a todos los individuos que conforman la organización, pero sobre todo respeta la forma de pensar de los demás (p.112).

No obstante, para conceptualizar nuestra variable 2 **Calidad de Servicio**, se ha elegido la definición realizada por Schiffman & Kanuk (2011), menciona que, “es la adaptación de un bien o servicio, al objetivo donde se enfocara de acuerdo a las necesidades

de los consumidores, es quiere decir, que hay brindarle al cliente un valor agregado por el que ellos no paguen de más” (p. 45).

Mediante las encuestas aplicada a los colaboradores de Mi banco en el distrito de San Martin de Porres; se pudo percibir que dentro de la institución se viene aplicando un **Liderazgo Organizacional** pero de forma indirecta sin conocer mucho el término en sí, dentro de la organización para lograr así la competitividad y productividad deseada, ya que la mayoría de sus respuestas estuvieron dadas por **siempre y casi siempre** a las interrogantes que se le formularon, no obstante, estos sucesos son observados y admitidos por los clientes, puesto que, son ellos los que determinan el futuro del banco y ello se pudo presenciar en la entrega de los productos y en el tiempo de la atención.

4.2. El objetivo específico e hipótesis específico 1:

Se tuvo como objetivo específico 1 fue demostrar la relación del liderazgo democrático en la Satisfacción de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018. Mediante los resultados obtenidos gracias a la participación de los colaboradores, se puede apreciar en la **Tabla N° 05**, que el **30%** de los trabajadores encuestados respondieron que siempre están de acuerdo con el Liderazgo Democrático del banco, no obstante, en la **Tabla N° 09**, que el **48%** respondieron que siempre están de acuerdo con la Satisfacción de los clientes ofrecido por Mi banco. Se aplicó la Prueba de Normalidad **Kogmorov Smirnov**, para determinar si nuestra prueba es paramétrico o no paramétrica, mediante los resultados obtenidos se determinó que la presente investigación tiene una **distribución no paramétrica**. Se empleó el **Rho de Spearman** para la contrastación de hipótesis de investigación donde se obtuvo que el coeficiente de correlación **0,938**, por lo tanto, existe un nivel de correlación positivo alto entre ambas variables y con un nivel de significancia de **0,000**, por ende se rechazó la hipótesis nula, por lo tanto, se aceptó la hipótesis de investigación indicando que el liderazgo Democrático se relaciona con la Satisfacción de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.

Dichos resultados guardan relación con el estudio realizado de Valentín (2014). En su tesis de licenciatura “La influencia del liderazgo directivo en la Calidad del Servicio Educativo del CECATI”, donde dichos resultados del estudio, infiere que en consecuencia a lo obtenido mediante la aplicación de la herramienta de exploración, se puede indicar que el liderazgo directivo en el ámbito académico no es una interrogante individual sino en conjunto y la sociedad. Por ello, es de vital importancia realizar un cuadro donde se

establezcan las funciones principales y secundarias de los colaboradores. Por tanto, es necesario transitar de un esquema directivo personal a uno que se base en un liderazgo educativo, cuyo objetivo principal sea el mejorar la práctica y desempeño de los instructores; que sus competencias principales estén relacionadas con un amplio conocimiento pedagógico sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje y la resolución de problema, no obstante sustentando sus variables citando a los autores Horn & Marfán, (2010) quien busca la vinculación del liderazgo con la definición de influir y se centra en habilidad para proponer iniciativas de manera que sean seleccionados por cualquiera entidad, naciendo una dirección dividida que se dirigen a la institución en beneficio de sus cualidades iguales; si se conceptualiza nos centramos a la entidad en beneficios de las metas organizacionales, no obstante, para definir la otra variable de estudio, cita a Schmelkes (1994) define calidad institucional, las condiciones idóneas para los alumnos en el manejo de compilación de definiciones básicas, el proceso de almacenar es solucionar los inconvenientes y estar en un continuo adquisición de conocimientos, referente a los hábitos recurrentes de una comunidad en busca de mejores condiciones. Analizando el estudio citado líneas arriba, guarda relación con mi objetivo específico N°01, puesto que, el autor al igual que yo buscamos determinar el nivel de relación del liderazgo democrático con la satisfacción, es por ello que los autores recomiendan fomentar actividades de integración de todos los miembros que conforman la empresa, para que así los colaboradores puedan decir todo lo que piensan, sin ningún temor a represalias.

Para sustentar estas dos variables se empleó la **Teoría Conductual de la Administración**, y lo mencionado por Chiavenato (2014), refiere que,

La falta de seriedad de la dirección de recursos humanos es en base al perfil manipulador, los especialistas institucionales comenzaron a moldear una visión mayor y libre con la mencionada teoría, es decir el *conductismo* en la gestión. Con una perspectiva explicativa y descriptiva, este proceso se enfocó en la institución y los individuos que la conforman donde se aplica la influencia, el estímulo, la interacción y la toma de decisiones para que el director adecue a la realidad que se observa. La idea fundamental es la ubicación de la adaptación de la institución y el bajo nivel del conflicto entre las metas organizaciones y las metas de los colaboradores (p.75).

No obstante para conceptualizar nuestra dimensión de la variable independiente Liderazgo Democrático, hemos tomado como referencia la definición brindada por el autor para Robbins y Coulter (2010), quien refiere que,

Es quien impone sus ideales, decide lo que se tiene que realizar, sin importar los concejos de sus colaboradores. No obstante, ellos consideran que son los dueños de la verdad.

Mediante las encuestas aplicada a los colaboradores de Mi banco en el distrito de San Martin de Porres; se pudo percibir que dentro de la institución se viene aplicando un **Liderazgo Democrático** pero no en su totalidad, porque dentro de mi banco, son pocos los colaboradores que pueden decir lo que sienten de sus jefes sin tener represalias por parte de ellos, es por ello, que esto origina que el desempeño de los colaboradores que no pueden expresar lo que sienten no tengan un buen desempeño.

4.3. El objetivo específico e hipótesis específico 2:

El objetivo específico 2 fue demostrar la vinculación del liderazgo Autocrático en el Valor Agregado de los colaboradores de Mi Banco. Mediante los resultados obtenidos gracias a la participación de los colaboradores, se puede apreciar en la **Tabla N° 06**, que el **33%** de los colaboradores manifiestan que casi nunca están de acuerdo con el Liderazgo Autocrático del banco, sin embargo, en la **Tabla N° 10**, que el **45%** indicaron que casi nunca están de acuerdo con la Satisfacción de los clientes ofrecido por Mi banco. Se empleó la Prueba de Normalidad **Kogmorov Smirnov**, para describir si nuestra prueba es paramétrico o no paramétrica, mediante los resultados obtenidos se determinó que la presente investigación tiene una **distribución no paramétrica**. Se empleó el **Rho de Spearman**, tuvo un factor de reciprocidad de **0.938**, lo que nos indica que existe una correlación positiva alta entre ambas variables, y un sigma de 0.000, por lo tanto, al ser menor que **0.05**, mostrándonos la vinculación entre las variantes de estudio.

Los datos logrados tienen concordancia con Hernández (2013), en su tesis de licenciatura “*El Liderazgo Organizacional: Una Aproximación desde la Perspectiva Etológica*”, donde dichos resultados del estudio, deduce que, mediante este estudio no quiere ahondar en temas personales como lo que tiene un individuo y como lo ha logrado. Es decir, esta exploración nace de una exploración aplicada, cuyo objetivo primordial es emplear conceptos de liderazgo e inteligencia emocional, para estar así en constante innovación e

emprendimiento, no obstante sustentando sus variables citando al autor Maxwell (1998), para conceptualizar la variable Liderazgo es la ascendencia solo es eso, cuando un individuo es alumno de los caudillos, en este caso mi persona, sabemos diferenciar los rangos de ascendencias de las personas en ámbitos diarios en el entorno. Se deduce que, mediante este estudio no quiere ahondar en temas personales como lo que tiene un individuo y como lo ha logrado. Analizando el estudio citado líneas arriba, guarda relación con mi objetivo específico N°02, puesto que, el autor al igual que yo buscamos determinar el grado de vinculación del liderazgo autocrático con la satisfacción, es por ello que el autor recomienda crear canales de comunicación que sean de fácil acceso a los colaboradores, para que puedan tener un buen accionar laboral.

Para sustentar estas dos variables se empleó la **Teoría modelos europeo de calidad**, y lo mencionado por Tarí (2008), menciona que,

La regla Europea de Calidad manifiesta que el aspecto principal para la administración de la calidad y sugiere que el gusto del consumidor y de los colaboradores, y el efecto afirmativo en la comunidad, se logran mediante la buena dirección de los accionistas que dirigen los mecanismos para conseguir la excelencia en beneficio de las instituciones. Desde el punto de vista, se unen en grupos, donde tendrán criterios que serán analizados mediante el crecimiento de una empresa hacia el éxito. Los requisitos solicitados por las entidades se ha logrado, respetando las características de individuos que se centran en lograr los objetivos, teniendo una mayor dedicación para un buen producto final (p.50-51).

Sin embargo para definir nuestra dimensión Liderazgo Autocrático, hemos tomado como referencia la definición brindada por el autor para Robbins y Coulter (2010), quien refiere que, “es quien impone sus ideales, decide lo que se tiene que realizar, sin importar los concejos de sus colaboradores. No obstante, ellos consideran que son los dueños de la verdad”.

Por medio de la técnica aplicada a los colaboradores de Mi banco en el distrito de San Martín de Porres; se logra observar que en la entidad se viene empleando un **Liderazgo Autocrático**, puesto que, se dan las órdenes y no se capacita de manera adecuada a los colaboradores para que puedan brindar un adecuado servicio a los consumidores.

4.4. El objetivo específico e hipótesis específico 3:

El objetivo específico 3 demostrar la relación del liderazgo Liberal en la Expectativa de los asesores de negocios de Mi Banco. Una vez aplicada la herramienta de recolección de datos se puede apreciar en la Tabla N° 07, que el 38% de los colaboradores indican que siempre están de acuerdo con el Liderazgo Liberal del banco, puesto que, en la Tabla N° 11, que el 38% indican que casi nunca coinciden con la Expectativa generada por Mi banco. Se utilizó la Prueba de Normalidad Kogmorov Smirnov, para describir si nuestra prueba es paramétrico o no paramétrica, mediante los resultados obtenidos se determinó que la presente investigación tiene una distribución no paramétrica. Se aplicó la Rho de Spearman que tuvo un coeficiente de correlación de 0.979, lo que nos indica que existe una correlación positiva alta entre ambas variables, y el nivel de significancia de 0.000, por lo tanto, al ser menor que 0.05, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la alterna.

Dichos resultados guardan relación con el estudio realizado de Reyes (2013) en su investigación, “Liderazgo en Mandos Medios y Accionar Laboral (Estudio realizado con el personal de la Industria Textil de los Altos S.A.)”, donde dichos resultados del estudio, se puede inferir que el liderazgo si incide en las actividad realizadas por los sub ordinados, donde se puede apreciar que tiene habilidad innatas, no obstante, no se ha implementado en su totalidad en el ambiente de trabajo, puesto que se sugirió la aplicación de un control exhaustivo para seleccionar al individuo que realice con las características del área de trabajo, con el objetivo de comparar cualidades desde otra perspectiva, no obstante sustentando sus variables citando al autor Maxwell (2008), para conceptualizar la variable Liderazgo es la ascendencia solo es eso, cuando un individuo es alumno de los caudillos, en este caso mi persona, sabemos diferenciar los rangos de ascendencias de las personas en ámbitos diarios en el entorno. Analizando el estudio citado líneas arriba, guarda relación con mi objetivo específico N°03, puesto que, el autor al igual que yo buscamos determinar el nivel de relación del liderazgo liberal con la expectativa, es por ello que el autor recomienda que directivos reciban charlas de cómo mejorar las condiciones laborales de sus trabajadores para mejorar su eficiencia y eficacia dentro de la entidad.

Para sustentar estas dos variables se empleó la **Teoría del cambio organizacional**, y lo mencionado por Jones (2008), refiere que,

Hoy en día hay que saber llegar a lo más íntimo de las personas buscando que demuestren un mayor dinamismo ante la renovación. Los gestores de la transformación

no se deben centrar a la inteligencia emocional de los trabajadores, más bien al sentimiento de los individuos. El ambiente salarial de las instituciones no es estable como en otras épocas donde era fundamental sostener el equilibrio. No obstante, los individuos son reacios a las transformaciones en singular, puesto que, no han logrado sensaciones positivas (p.8).

Sin embargo para definir a la dimensión Liderazgo Liberal, se ha elegido como ejemplo lo mencionado por Robbins y Coulter (2010), quien refiere que,

En este tipo de liderazgo los colaboradores participan directamente de las operaciones de las organizaciones, puesto que, el caudillo no tiene mucha influencia en las decisiones ejecutadas.

Por medio de la técnica aplicada a los colaboradores de Mi banco en el distrito de San Martín de Porres; se logra observar que en la entidad se está empleando un **Liderazgo Liberal**, puesto que, los colaboradores dentro de mi banco realizan sus operaciones sin ningún tipo de control.

V. CONCLUSIONES

Comprobando los beneficios de la exploración, las finalidades propuestas y la confirmación de supuestos se definieron las posteriores inferencias:

1. Se concluye que el liderazgo Organizacional si se vincula con la calidad de servicio brindada por los colaboradores de la entidad financiera analizada. Puesto que, al utilizar la prueba de inferencia el **Rho de Spearman**, se logró un factor de reciprocidad de **0.960**, y un sigma de 0.000, por lo tanto, al ser menor que **0.05**, mostrándonos la vinculación entre las variantes de estudio.
2. Se dedujo que el liderazgo Democrático se vincula con la Satisfacción de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018. Puesto que, al ejecutar la prueba de inferencia el **Rho de Spearman**, tuvo un factor de reciprocidad de **0.938** y un sigma de 0.000, por lo tanto, al ser menor que **0.05**, mostrándonos la vinculación entre las variantes de estudio.
3. Se infirió que el liderazgo Autocrático se vincula con el Valor Agregado de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018. Puesto que, al emplear la prueba de inferencia el **Rho de Spearman**, tuvo un factor de reciprocidad de **0.938**, lo que nos indica que existe una correlación positiva alta entre ambas variables, y un sigma de 0.000, por lo tanto, al ser menor que **0.05**, mostrándonos la vinculación entre las variantes de estudio.
4. Se concluye que el liderazgo Liberal se relaciona con la Expectativa de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018. Puesto que, al aplicar la prueba de inferencia el **Rho de Spearman**, tuvo un coeficiente de correlación de **0.978**, indica que existe una correlación positiva alta entre ambas variables, y un sigma de 0.000, por lo tanto, al ser menor que **0.05**, mostrándonos la vinculación entre las variantes de estudio.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se aconseja implementar estrategias de liderazgo, para los que conforman el directorio de la entidad, puesto que es un instrumento de vital importancia para así lograr potenciar la atención que se le brinda a los clientes y mejorando el ambiente laboral.
2. Se aconseja que los directivos reciban charlas de cómo mejorar las condiciones laborales de sus trabajadores para mejorar su eficiencia y eficacia dentro de la entidad.
3. Se aconseja implementar canales de interacción para los colaboradores y clientes para que, conforme a esos indicadores de gestión se puedan plantear planes de mejoras en beneficio de la entidad.
4. Se aconseja que los directivos se centren en lograr la identidad de parte de los colaboradores, consiguiendo así el compromiso de parte de ellos para alcanzar el objetivo organizacional y no el grupal.

Referencias Bibliográficas

- Alfaro, C. (2012). *Metodología a la Investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Bernedo. (2017). *Influencia de la Cultura Organizacional de los efectivos de la Región Policial Sur en la calidad de servicios a la Comunidad Arequipa -2015*. Juliaca: Universidad Andina.
- Bonifaz, C. (2012). *Liderazgo Empresarial*. Estado de México: Red Tercer Milenio.
- Calderón, S. (2015). *El liderazgo y su relación con la calidad de servicios en los trabajadores de la municipalidad distrital de los Olivos, año 2015*. Lima, Perú: Universidad Privada Cesar Vallejo.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología a la Investigación Científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Casas, J. (2017). *Marketing Estratégico*. México: Pearson Educación.
- Chamorro, A., Rubio, S., & Miranda, F. (2009). Características de la investigación en marketing verde. *Acceso Abierto*, 276.
- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento Organizacional*. Ciudad de México: Pearson Educación.
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicios*. Maracaibo, Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta.
- Griffin, R. (2011). *Administración*. México D.F.: Cengage Learning.
- Gutiérrez, H. (2014). *Calidad Total y Productividad*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Hernández, I. (2013). *Liderazgo Organizacional: Una Aproximación desde la Perspectiva Etológica*. Bogota: Universidad del Rosario, Colombia.
- Hernández, R., Fernández, C., & Pedro, B. (2014). *Metodología a la Investigación*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Hernandez, S. (2011). *Introducción a la Administración*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.

- Hoffman, D., & Bateson, J. (2011). *Marketing de Servicios*. Santa fe, Argentina: Cengage learning.
- Jones, G. (2008). *Teoría Organizacional Diseño y Cambio en las Organizaciones*. Ciudad de México: Pearson Educación.
- Kotter, E. (2008). *Leadership in Organizations*. New york: Prentice Hall.
- Lazzati, S. (2015). Las claves del Liderazgo gerencial. *IDEA*, 68.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2015). *Marketing de Servicios: personas, tecnología y estrategia*. Ciudad de México: Pearson educación.
- Maestro, J. (2009). *Regalate Liderazgo*. Barcelona, España: Profit.
- Maxwell, J. (2009). *Liderazgo*. Estados Unidos: Editorial Caribe.
- Monteferrer, D. (2013). *Fundamentos del Marketing*. España: Universidad de Jaume.
- Namakforoosh, M. (2005). *Metodología a la Investigación*. México: Limusa.
- Ortega, K. (2016). *El liderazgo y accionar laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital II ESSALUD huánuco- 2016*. Huánuco: Universidad de Huanuco.
- Quea, I. (2014). *Liderazgo del director, su relación con el accionar laboral de los profesores en el colegio Adventista Túpac Amaru, 2014*. Puno: Universidad de Peruana Unión.
- Reyes, J. (2013). *Liderazgo en mandos medios y Accionar Laboral*. Ciudad de México: Universidad Autonoma de México.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. Ciudad de México: Pearson Educación.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. (2011). *Comportamiento del Consumidor*. New York, Estados Unidos: Prentice Hall.
- Segura, J. (2016). *Influencia del Clima Organizacional en la Calidad del Servicio en los trabajadores de la empresa Comercializadora de útiles escolares y de oficina Tai Loy S.A. Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.

- Stoner, R. (2008). *Liderazgo: Teoría, aplicación, desarrollo de habilidades*. Ciudad de México: Tomson Learning.
- Tarí, J. (2008). *Calidad Total Fuente de Ventaja Competitiva*. Madrid, España: Espagrafic.
- Tejada, L., & Hernández, A. (2014). Calidad y Satisfacción en los servicios. *Efedeportes Revista Digital*, 73.
- Valentín, F. (2014). *La influencia del liderazgo directivo en la calidad del servicio educativo del CECATI*. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Vega, J. (2017). *Calidad de Servicio y la Satisfacción del Cliente Mayorista*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Vélez, I. (2008). *Comportamiento de las Organizaciones*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Villafuerte, C. (2014). *Liderazgo y su influencia en el accionar de los colaboradores de las Pymes Colombianas*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada, Colombia.
- Wong, M. (2017). *Liderazgo y su influencia en el accionar de los colaboradores de restaurante Punto y Sazón 2017*. Ciudad de México: Universidad Autónoma de México.
- Yukl, G. (2006). *Leadership in Organizations*. Nueva York, Estados Unidos: Pearson Educación.

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones/ Indicadores	Metodología	Muestra	Técnicas
<p>General: ¿De qué modo se relaciona el liderazgo Organizacional en la calidad de servicio de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018?</p> <p>Específicos:</p> <p>a) ¿Cómo se relaciona el liderazgo Democrático en la Satisfacción de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018?</p> <p>b) ¿Cómo se relaciona el liderazgo Autocrático en el valor agregado de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018?</p> <p>c) ¿Cómo se relaciona el liderazgo Liberal en la Expectativa de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018?</p>	<p>General: Demostrar la relación del liderazgo organizacional en la calidad de servicio de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.</p> <p>Específicos:</p> <p>a) Describir la relación del liderazgo Democrático en la Satisfacción de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.</p> <p>b) Describir la relación del liderazgo Autocrático en el valor agregado de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.</p> <p>c) Describir la relación del liderazgo Liberal en la expectativa de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.</p>	<p>General: El liderazgo Organizacional se relaciona en la calidad de servicio de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.</p> <p>Específicos:</p> <p>a) El liderazgo Democrático se relaciona en la Satisfacción de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.</p> <p>b) El liderazgo Autocrático se relaciona en el valor agregado de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.</p> <p>c) El liderazgo Liberal se relaciona en la Expectativa de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018.</p>	<p>Liderazgo Organizacional</p>	<p>Liderazgo Democrático</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación • Comunicación • Libertad <p>Liderazgo Autocrático</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoritario • Control • Centralización <p>Liderazgo Liberal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Toma de Decisiones • Capacidad 	<p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptiva Correlacional</p> <p>Diseño de la Investigación: No experimental Transversal</p>	<p>Población: 40 Colaboradores de mi banco</p> <p>Tipo de Muestra o Muestreo: No Probabilístico Censal 40 colaboradores de mi banco</p>	<p>De Muestreo Encuesta</p> <p>De recolección de datos Cuestionario a los colaboradores de mi banco.</p> <p>De procesamiento de datos Uso del programa estadístico SPSS 23</p>
			<p>Calidad de Servicio</p>	<p>Satisfacción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades • Cliente • Deseo <p>Valor Agregado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innovación • Diferenciación • Creación <p>Expectativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intriga • Ilusión • Confianza 			

ANEXO 2: Instrumentos de medición

CUESTIONARIO PARA MEDIR LIDERAZGO ORGANIZACIONAL

ENCUESTA

Señor colaborador sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa.

Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

VARIABLE 1: LIDERAZGO ORGANIZACIONAL

VARIABLE 1: LIDERAZGO ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: LIDERAZGO DEMOCRÁTICO					
1. ¿Su jefe o supervisor transmite conocimientos que ayudan en su desempeño?					
2. ¿Considera usted que su jefe logra convencer su compromiso con el trabajo?					
3. ¿Cree usted que tiene una interacción positiva con sus superiores?					
4. Usted tiene apoyo de su jefe o supervisor cuando tiene inconvenientes					
5. Usted siente que cuando usted brinda una idea su jefe lo toma en cuenta.					
DIMENSIÓN: LIDERAZGO AUTOCRÁTICO					
6. ¿Su jefe conversa con usted frecuentemente?					
7. ¿Su jefe supervisa su trabajo cada cierto tiempo para ver cómo están efectuándolo?					
8. ¿Su jefe interviene y da una crítica constructiva para mejorar en su labor?					
DIMENSIÓN: LIDERAZGO LIBERAL					
9. ¿Cree usted que su jefe se gana el respeto, confianza y seguridad de los trabajadores?					
10. ¿Su jefe proporciona recompensas como consecuencia de la consecución de los objetivos previstos?					
11. ¿Su jefe anima y genera entusiasmo mediante la generación de altas expectativas y modificando actitudes/comportamientos?					

CUESTIONARIO PARA MEDIR CALIDAD DE SERVICIO

ENCUESTA

Señor colaborador sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa.

Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN					
12. La atención que brinda a los clientes de mi banco es de calidad.					
13. Está de acuerdo que, en Mi banco ofrecen un servicio diferenciado para cada tipo de clientes.					
14. ¿Cree usted que existe una interacción positiva con sus superiores?					
DIMENSIÓN: VALOR AGREGADO					
15. El Servicio que ofrece Mi banco, es diferente al de otras entidades financieras.					
16. Está de acuerdo usted que el personal de mi banco es su principal valor agregado.					
17. Considera usted, que los clientes de mi banco deciden por el banco por la calidad del servicio.					
DIMENSIÓN: EXPECTATIVA					
18. ¿Cree usted que la publicidad realizada por mi banco genera intriga en los clientes?					
19. El estado de ánimo del personal es el adecuado para atender a los clientes					
20. La disposición u orden del local (entrada, salida, ubicación de mostradores de venta, caja, etc.) es adecuado.					

ANEXO 03: VALIDACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: El liderazgo organizacional y su relación con la calidad de servicio de los asesores de negocios de MI Banco, 2018						
Problema: ¿De qué modo se relaciona el liderazgo organizacional en la calidad de servicio de los asesores de negocios de MI Banco, 2018?						
Apellidos y nombres del investigador: Hernando Mantecón, Gilbert						
Apellidos y nombres del experto: <i>Yvanna Casales Corrao, Rafael</i>						
ASPECTO POR PAREAR				OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ENCALA	S CUMPLE	NO CUMPLE
OBSERVACIONES / SUGERENCIAS						
Liderazgo Organizacional	Liderazgo Democrático	Participación	3. ¿Su jefe o supervisor transmite conocimientos que ayudan en su desempeño?	1. Nunca 3. Casi Nunca 5. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Comunicación	2. ¿Considera usted que su jefe logra convencer su compromiso con el trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Libertad	3. ¿Cree usted que tiene una interacción positiva con sus subordinados?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			4. ¿Usted tiene apoyo de su jefe o supervisor cuando tiene inconvenientes?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			5. ¿Usted siente que cuando usted brinda una idea su jefe la toma en cuenta?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Liderazgo Autocrático	Autoritarismo	6. ¿Su jefe conversa con usted frecuentemente?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Control	7. ¿Su jefe supervisa su trabajo cada cierto tiempo para ver cómo están efectuándolo?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Centralización	8. ¿Su jefe interviene y da una crítica constructiva para mejorar en su labor?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Liderazgo Liberal	Confianza	9. ¿Cree usted que su jefe le gana el respeto, confianza y seguridad de los trabajadores?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			10. ¿Su jefe proporciona recompensas como consecuencia de la consecución de los objetivos previstos?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Capacidad	11. ¿Su jefe anima y genera entusiasmo mediante la generación de altas expectativas y motivando esfuerzos/comportamientos?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calidad de Servicio	Satisfacción	Necesidades	1. La atención que le brinda el personal de mi banco es de calidad.	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Clase	2. Está de acuerdo que ofrecen un servicio diferenciado para cada tipo de clientes.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Deseos	3. ¿Cree usted que tiene una interacción positiva con sus superiores?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Valor Agregado	Innovación	4. El servicio que ofrece mi banco, es diferente al de otras instituciones financieras.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Diferenciación	5. Está de acuerdo usted que el personal de mi banco es su principal valor agregado.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Creación	6. Considera usted, que el cliente de mi banco decide por el banco por la calidad del servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Expositiva	Viraja	7. ¿Cree usted que la publicidad realizada por mi banco genera interés en los clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Ilusión	8. El personal tiene un estilo de trato adecuado en la atención.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Confianza	9. La disposición u orden del local (entada, salida, ubicación de mostradores de venta, caja, etc.) es adecuado.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Firma del experto		Fecha: ___/___/___				

Notación: 0=ninguno y 5=el máximo, solo si presenta, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Lima 12 de JUNIO DEL 2018

Estimado Dr. (a) Delgado Cepedez Cortes Alberto

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia de investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada **"El liderazgo Organizacional y su relación con la calidad de servicio de los asesores de negocios de MI Banco, 2018."** para cumplir con lo solicitado , le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problema e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos.
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos.

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted.

Atentamente,



Elizbet Huamani Monterrozo
DNI:44277830

Lima 12 de JUNIO DEL 2018

Estimado Dr. (a)..... Alaga Correa David Fernando

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia de investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada "El liderazgo Organizacional y su relación con la calidad de servicio de los asesores de negocios de MI Banco, 2018." para cumplir con lo solicitado , le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problema e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos.
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos.

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciendole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted.

Atentamente,



Elizbet Huamani Monterrozo
DNI:44277830

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: El liderazgo organizacional y su relación con la calidad de servicio de los asesores de seguros de MI Banco, 2018								
Problema: ¿De qué modo se relaciona el liderazgo Organizacional en la calidad de servicio de los asesores de seguros de MI Banco, 2018?								
Apellidos y nombres del investigador: Nazamí Merterro, Elibat								
Apellidos y nombres del experto: ALVA HERRERA ROSEI CESAR								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Liderazgo Organizacional	Liderazgo Democrático	Participación	1. ¿Su jefe o supervisor transmite conocimientos que ayudan en su desempeño?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	/			
		Comunicación	2. ¿Considera usted que su jefe logra convencer su compromiso con el trabajo?		/			
		Libertad	3. ¿Cree usted que tiene una interacción positiva con sus superiores?		/			
			4. Usted tiene apoyo de su jefe a supervisar cuando tiene inconvenientes?		/			
			5. Usted siente que cuando usted brinda una idea su jefe lo toma en cuenta.		/			
	Liderazgo Autoritario	Autoritario	6. ¿Su jefe conversa con usted frecuentemente?		/			
		Control	7. ¿Su jefe supervisa su trabajo cada cierto tiempo para ver cómo están efectuándose?		/			
		Castigación	8. ¿Su jefe interviene y de una crítica constructiva para mejorar en su labor?		/			
	Liderazgo Liberal	Confianza	9. ¿Cree usted que su jefe se gana el respeto, confianza y seguridad de sus trabajadores?		/			
		Tarea de decisiones	10. ¿Su jefe proporciona recompensas como consecuencia de la consecución de los objetivos previstos?		/			
		Capacidad	11. ¿Su jefe anima y genera entusiasmo mediante la generación de altas expectativas y modificando actitudes/comportamientos?		/			
	Calidad de Servicio	Satisfacción	Necesidades		1. La atención que le brinda el personal de mi banco es de calidad.	/		
			Cliente		2. Está de acuerdo que, ofrecen un servicio diferenciado para cada tipo de clientes.	/		
Desempeño			3. ¿Cree usted que tiene una interacción positiva con sus superiores?	/				
Valor Agregado		Innovación	4. El Servicio que ofrece MI banco, es diferente al de otras entidades financieras.	/				
		Diferenciación	5. Está de acuerdo usted que el personal de mi banco es su principal valor agregado.	/				
		Creación	6. Considero usted, que el cliente de mi banco decide por el banco por la calidad del servicio.	/				
Expectativas		Intriga	7. ¿Cree usted que la publicidad realizada por el banco genera intriga en los clientes?	/				
		Imagen	8. El personal tiene un estado de ánimo adecuado en la atención.	/				
		Confianza	9. La disposición u orden del local (puerta, salón, ubicación de mostradores de venta, caja, etc.) es adecuado.	/				
Firma del experto			Fecha 13/08/2018					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo el proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Lima 12 de JUNIO DEL 2018

Estimado Dr. (a): ALLYA HKCC, Rosa César.....

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizare en la investigación denominada: "El liderazgo organizacional y su relación con la calidad de servicio de los asesores de negocios de Mi Banco, 2018." Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problema e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos.
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos.

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted.

Atentamente,



Elizbet Huamani Monterrozo

DNI:44277830

ANEXO 04: TABLA DE FRECUENCIAS POR PREGUNTAS

TABLA 01

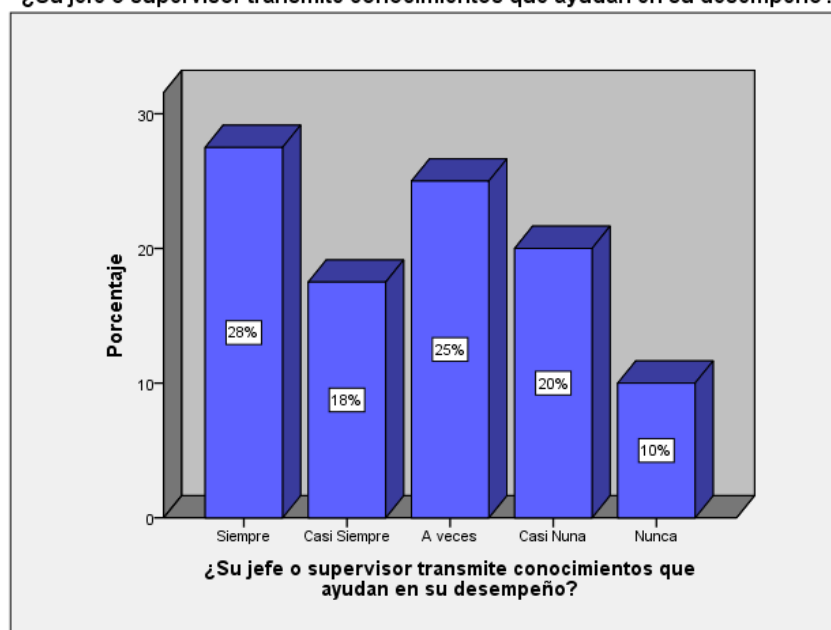
¿Su jefe o supervisor transmite conocimientos que ayudan en su desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	11	27,5	27,5	27,5
	Casi Siempre	7	17,5	17,5	45,0
	A veces	10	25,0	25,0	70,0
	Casi Nunca	8	20,0	20,0	90,0
	Nunca	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO 01

¿Su jefe o supervisor transmite conocimientos que ayudan en su desempeño?



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **28%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **20%** refirieron la opción casi nunca, puesto que, un **10%** indicaron la opción nunca.

TABLA N°02

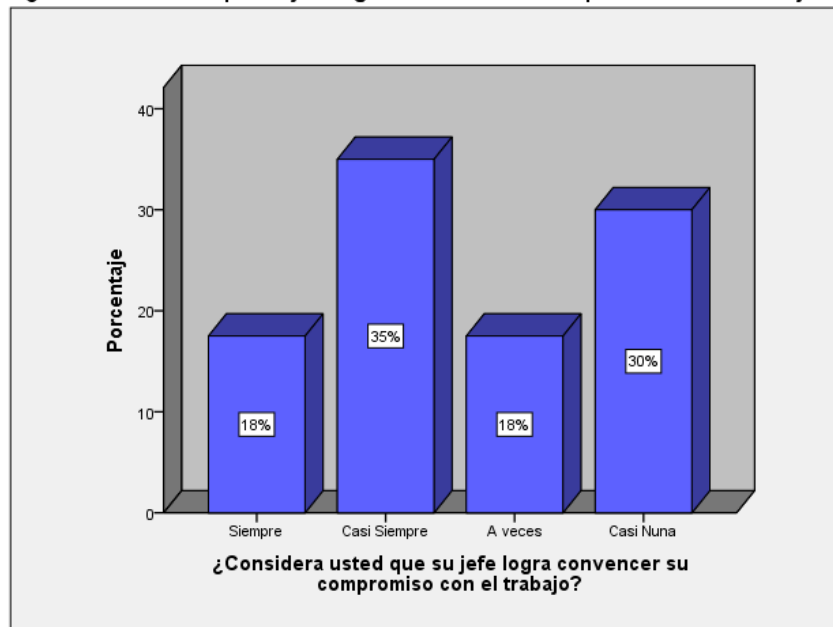
¿Considera usted que su jefe logra convencer su compromiso con el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	17,5	17,5	17,5
	Casi Siempre	14	35,0	35,0	52,5
	A veces	7	17,5	17,5	70,0
	Casi Nunca	12	30,0	30,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

GRAFICO N°02

¿Considera usted que su jefe logra convencer su compromiso con el trabajo?



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **35%** de los asesores sondeados marcaron la opción casi siempre, el **30%** refirieron la opción casi nunca, un **18%** indicaron la opción a veces.

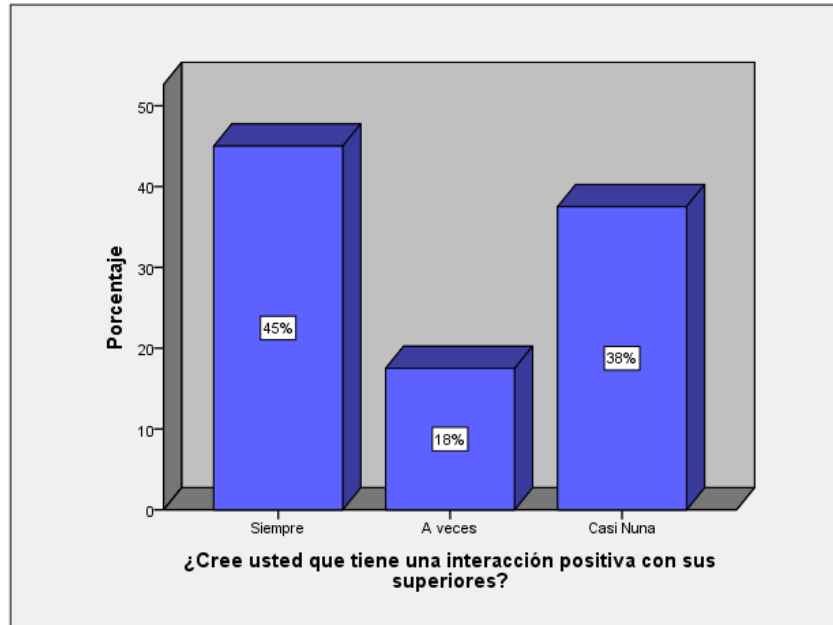
TABLA N°03:
¿Cree usted que tiene una interacción positiva con sus superiores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	18	45,0	45,0	45,0
	A veces	7	17,5	17,5	62,5
	Casi Nunca	15	37,5	37,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

GRAFICO N°03:

¿Cree usted que tiene una interacción positiva con sus superiores?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

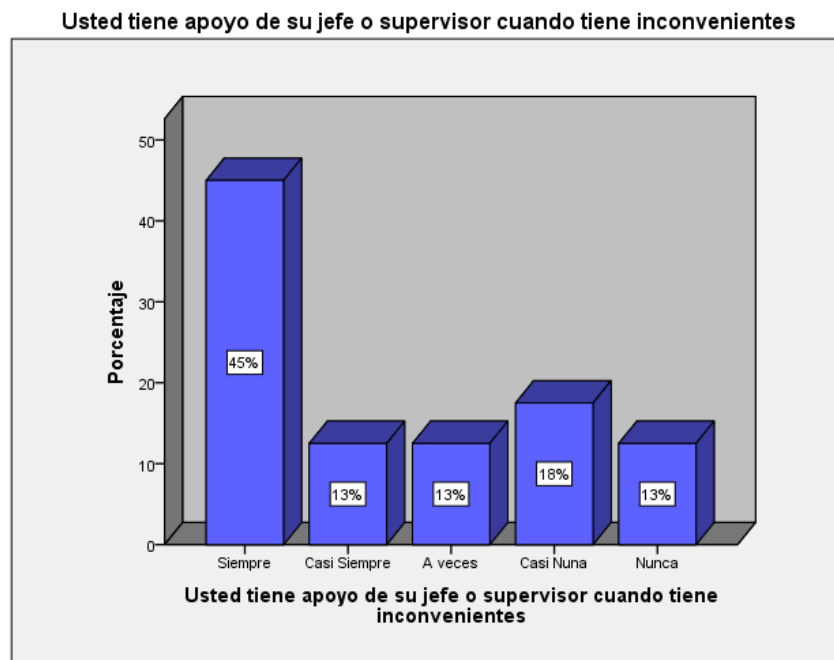
Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **45%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **38%** refirieron la opción casi nunca, un **18%** indicaron la opción a veces.

TABLA N°04:
Usted tiene apoyo de su jefe o supervisor cuando tiene inconvenientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	18	45,0	45,0	45,0
	Casi Siempre	5	12,5	12,5	57,5
	A veces	5	12,5	12,5	70,0
	Casi Nuna	7	17,5	17,5	87,5
	Nunca	5	12,5	12,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

GRÁFICO N°04



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **45%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **18%** refirieron la opción casi nunca, un **13%** indicaron la opción a veces.

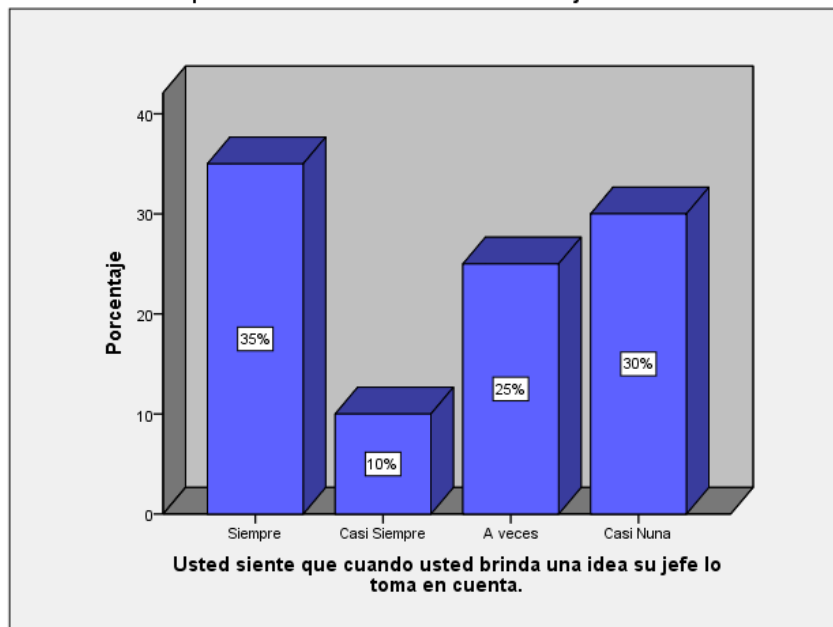
TABLA N°05:
Usted siente que cuando usted brinda una idea su jefe lo toma en cuenta.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	14	35,0	35,0	35,0
	Casi Siempre	4	10,0	10,0	45,0
	A veces	10	25,0	25,0	70,0
	Casi Nunca	12	30,0	30,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

GRAFICO N° 05:

Usted siente que cuando usted brinda una idea su jefe lo toma en cuenta.



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

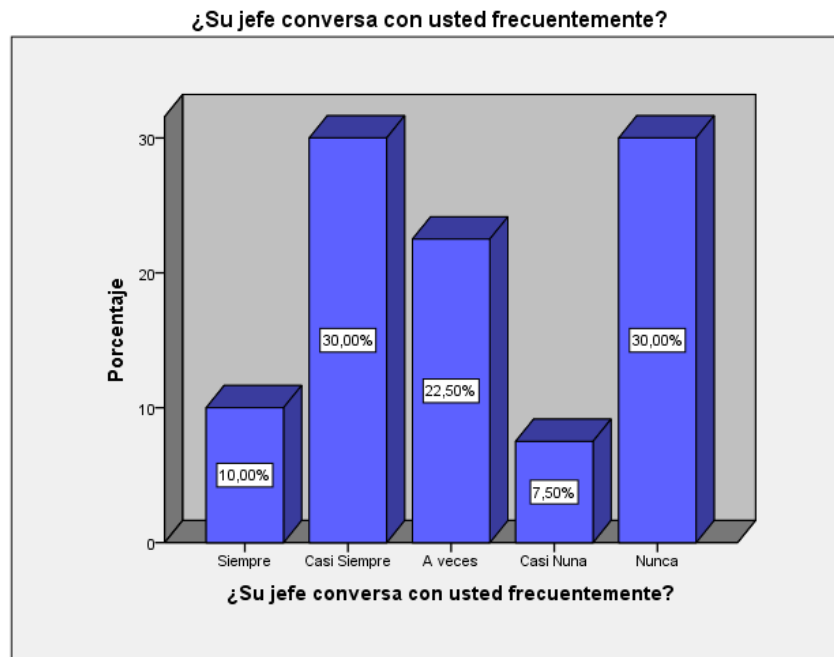
Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **35%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **30%** refirieron la opción casi nunca, un **10%** indicaron la opción casi siempre.

**TABLA N°06:
¿Su jefe conversa con usted frecuentemente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	12	30,0	30,0	40,0
	A veces	9	22,5	22,5	62,5
	Casi Nuna	3	7,5	7,5	70,0
	Nunca	12	30,0	30,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N°06:



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **30%** de los asesores sondeados marcaron la opción casi siempre, el **23%** refirieron la opción a veces, un **8%** indicaron la opción casi nunca.

TABLA N°07:

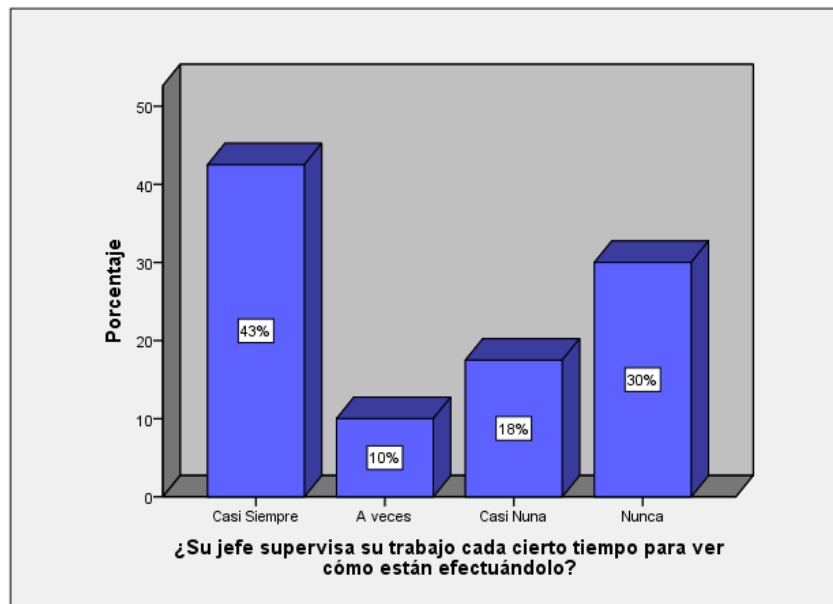
¿Su jefe supervisa su trabajo cada cierto tiempo para ver cómo están efectuándolo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	17	42,5	42,5	42,5
	A veces	4	10,0	10,0	52,5
	Casi Nunca	7	17,5	17,5	70,0
	Nunca	12	30,0	30,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

GRÁFICO N°07:

¿Su jefe supervisa su trabajo cada cierto tiempo para ver cómo están efectuándolo?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **43%** de los asesores sondeados marcaron la opción casi siempre, el **30%** refirieron la opción nunca, un **10%** indicaron la opción a veces.

TABLA N°08:

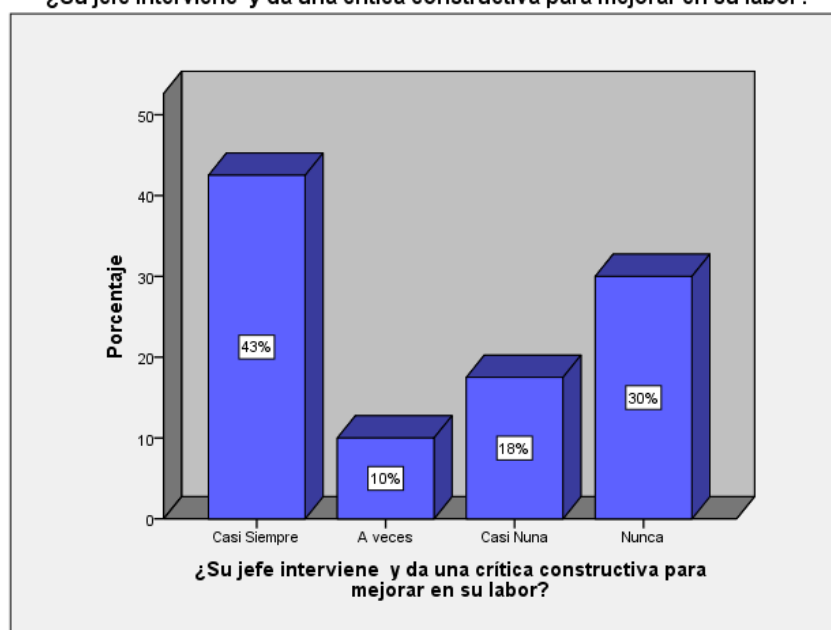
¿Su jefe interviene y da una crítica constructiva para mejorar en su labor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	17	42,5	42,5	42,5
	A veces	4	10,0	10,0	52,5
	Casi Nunca	7	17,5	17,5	70,0
	Nunca	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

GRÁFICO N°08:

¿Su jefe interviene y da una crítica constructiva para mejorar en su labor?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **43%** de los asesores sondeados marcaron la opción casi siempre, el **30%** refirieron la opción nunca, un **10%** indicaron la opción a veces.

TABLA N° 09

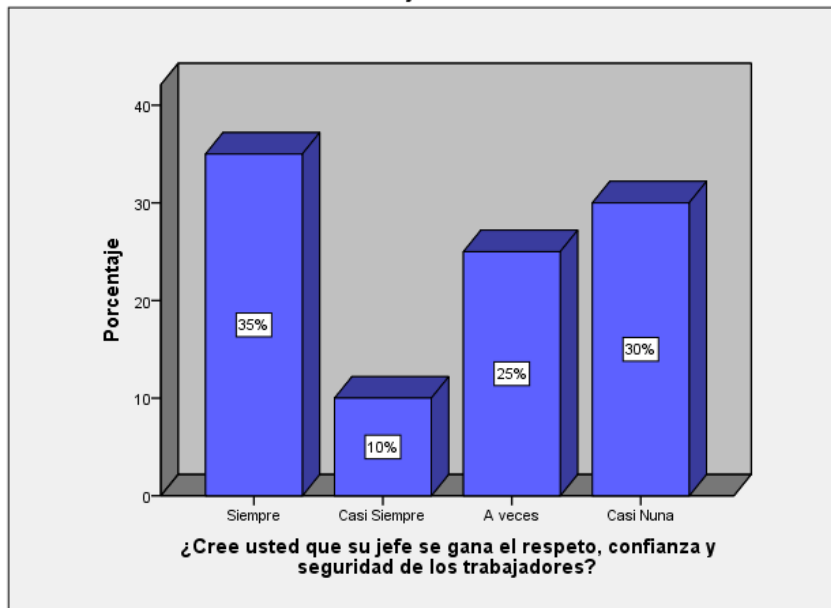
¿Cree usted que su jefe se gana el respeto, confianza y seguridad de los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Siempre	14	35,0	35,0	35,0
o	Casi Siempre	4	10,0	10,0	45,0
	A veces	10	25,0	25,0	70,0
	Casi Nunca	12	30,0	30,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

GRAFICO N°09:

¿Cree usted que su jefe se gana el respeto, confianza y seguridad de los trabajadores?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **35%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **30%** refirieron la opción casi nunca, un **10%** indicaron la opción casi siempre.

TABLA N° 10

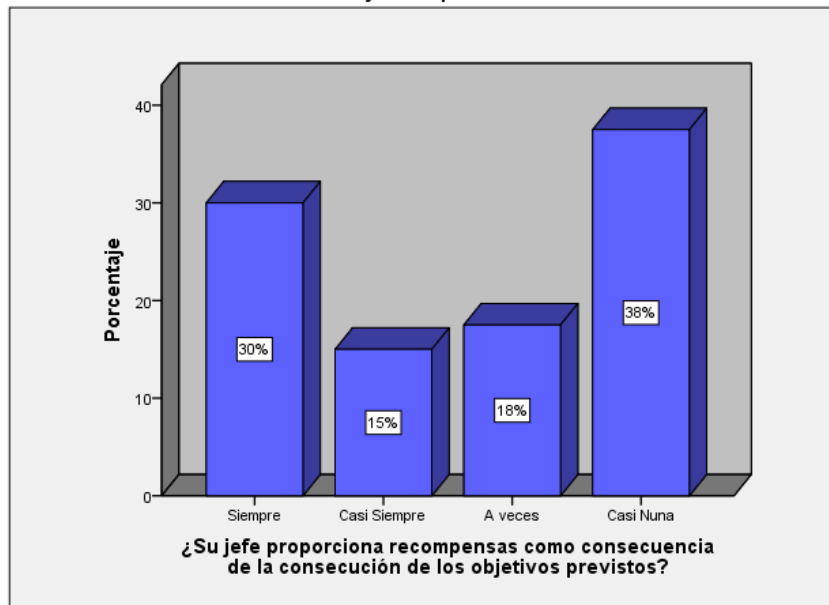
¿Su jefe proporciona recompensas como consecuencia de la consecución de los objetivos previstos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	12	30,0	30,0	30,0
	Casi Siempre	6	15,0	15,0	45,0
	A veces	7	17,5	17,5	62,5
	Casi Nuna	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

GRÁFICO N°10:

¿Su jefe proporciona recompensas como consecuencia de la consecución de los objetivos previstos?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **38%** de los asesores sondeados marcaron la opción casi nunca, el **30%** refirieron la opción siempre, un **15%** indicaron la opción casi siempre.

TABLA N° 11

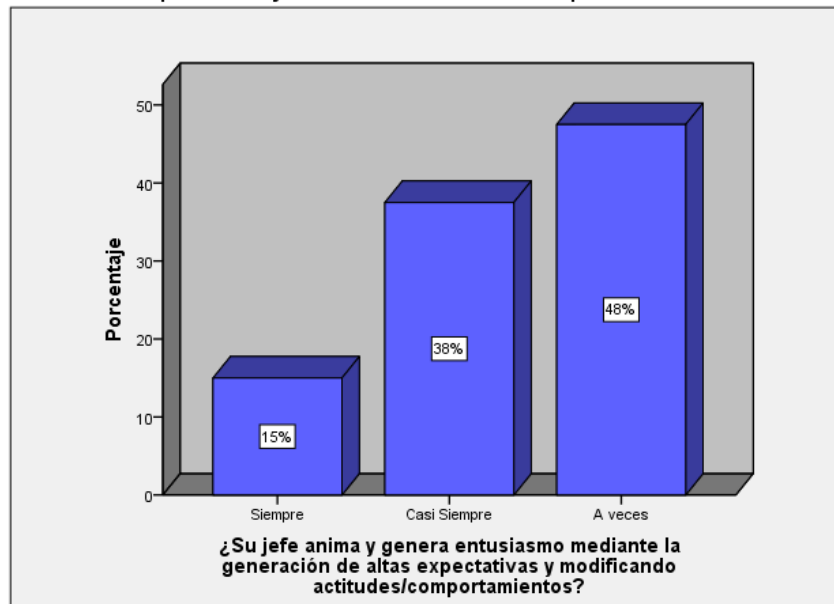
¿Su jefe anima y genera entusiasmo mediante la generación de altas expectativas y modificando actitudes/comportamientos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	15,0	15,0	15,0
	Casi Siempre	15	37,5	37,5	52,5
	A veces	19	47,5	47,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

GRAFICO N°11

¿Su jefe anima y genera entusiasmo mediante la generación de altas expectativas y modificando actitudes/comportamientos?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **48%** de los asesores sondeados marcaron la opción a veces, el **38%** refirieron la opción casi siempre, un **15%** indicaron la opción siempre.

TABLA N° 12

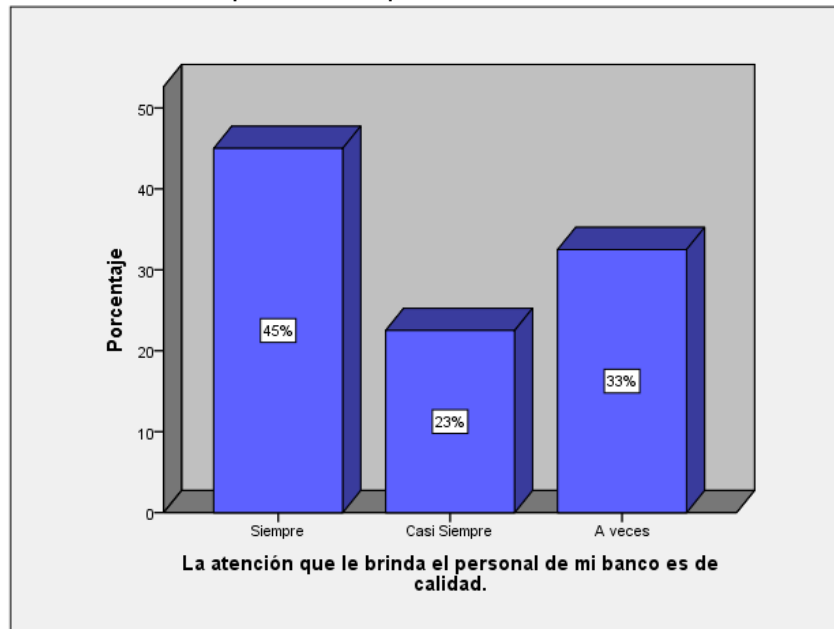
La atención que le brinda el personal de mi banco es de calidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	18	45,0	45,0	45,0
	Casi Siempre	9	22,5	22,5	67,5
	A veces	13	32,5	32,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

GRÁFICO N°12

La atención que le brinda el personal de mi banco es de calidad.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **45%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **33%** refirieron la opción a veces, un **23%** indicaron la opción casi siempre.

TABLA N° 13

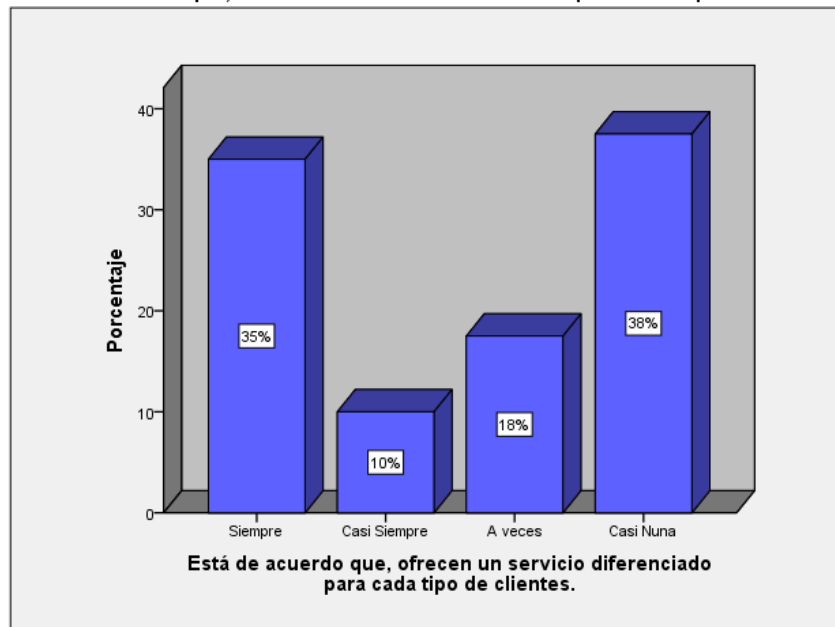
Está de acuerdo que, ofrecen un servicio diferenciado para cada tipo de clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	14	35,0	35,0	35,0
	Casi Siempre	4	10,0	10,0	45,0
	A veces	7	17,5	17,5	62,5
	Casi Nunca	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

GRAFICO N° 13

Está de acuerdo que, ofrecen un servicio diferenciado para cada tipo de clientes.



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

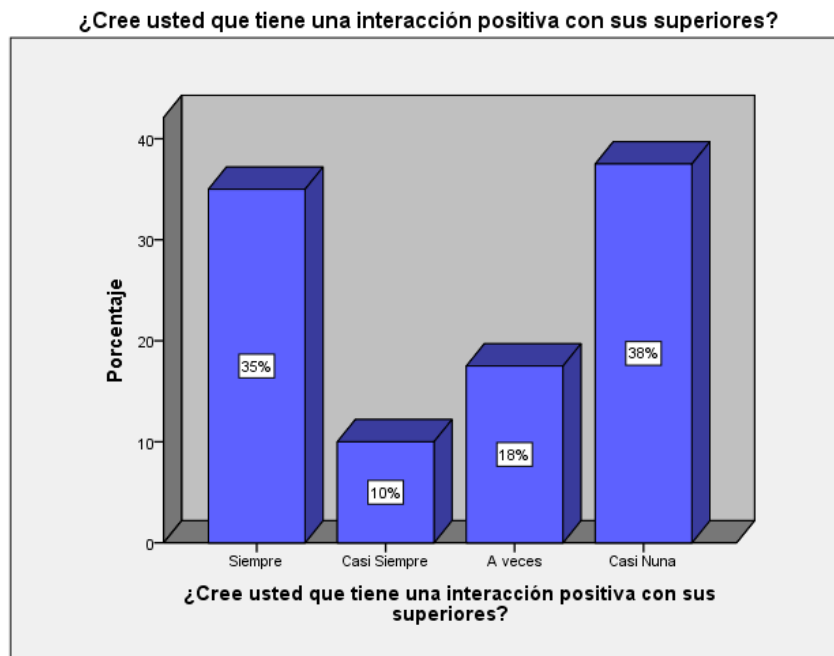
Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **38%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **18%** refirieron la opción a veces, un **10%** indicaron la opción casi siempre.

TABLA N° 14

¿Cree usted que tiene una interacción positiva con sus superiores?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	14	35,0	35,0	35,0
	Casi Siempre	4	10,0	10,0	45,0
	A veces	7	17,5	17,5	62,5
	Casi Nunca	15	37,5	37,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

GRAFICO N°14



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **38%** de los asesores sondeados marcaron la opción casi nunca, el **18%** refirieron la opción a veces, un **10%** indicaron la opción casi siempre.

TABLA N° 15

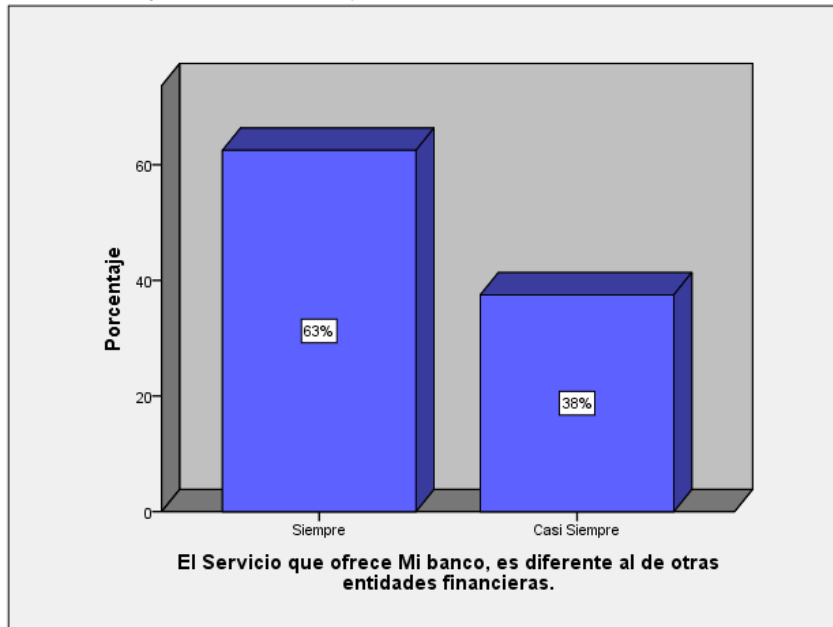
El Servicio que ofrece Mi banco, es diferente al de otras entidades financieras.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	25	62,5	62,5	62,5
	Casi Siempre	15	37,5	37,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

GRAFICO N°15

El Servicio que ofrece Mi banco, es diferente al de otras entidades financieras.



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **63%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, y un **38%** indicaron la opción casi siempre.

TABLA N° 16

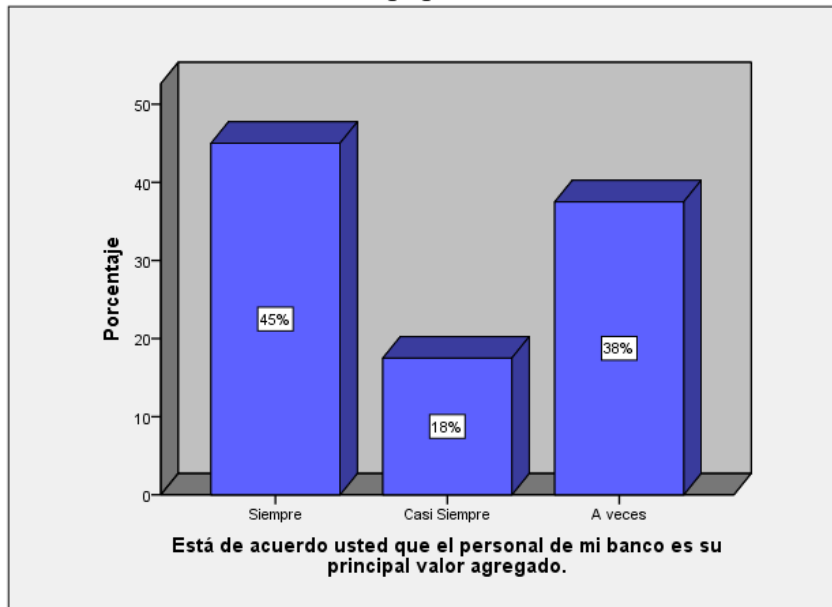
Está de acuerdo usted que el personal de mi banco es su principal valor agregado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	18	45,0	45,0	45,0
	Casi Siempre	7	17,5	17,5	62,5
	A veces	15	37,5	37,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

GRAFICO N°16

Está de acuerdo usted que el personal de mi banco es su principal valor agregado.



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **45%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **38%** refirieron la opción a veces, un **18%** indicaron la opción casi siempre.

TABLA N° 17

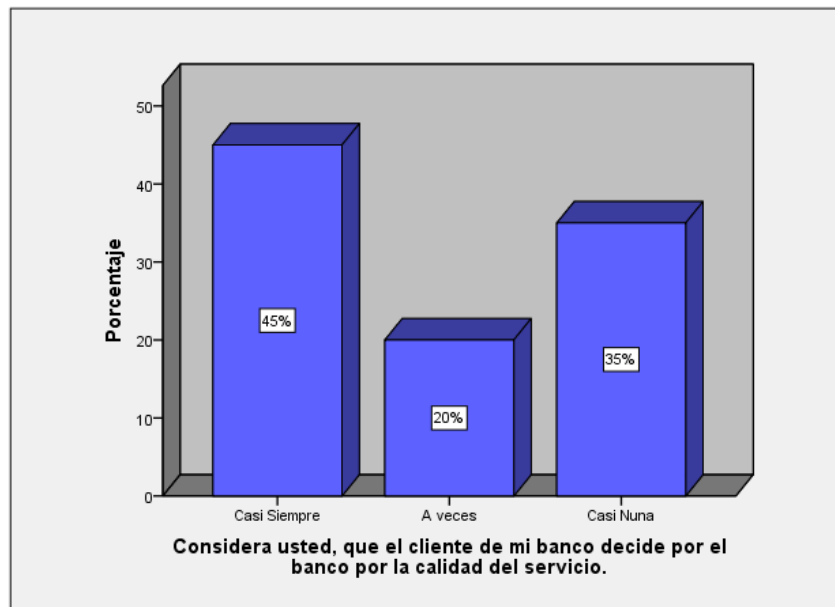
Considera usted, que el cliente de mi banco decide por el banco por la calidad del servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	18	45,0	45,0	45,0
	A veces	8	20,0	20,0	65,0
	Casi Nunca	14	35,0	35,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

GRÁFICO N° 17

Considera usted, que el cliente de mi banco decide por el banco por la calidad del servicio.



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **45%** de los asesores sondeados marcaron la opción casi siempre, el **35%** refirieron la opción casi nunca, un **20%** indicaron la opción a veces.

TABLA N° 18

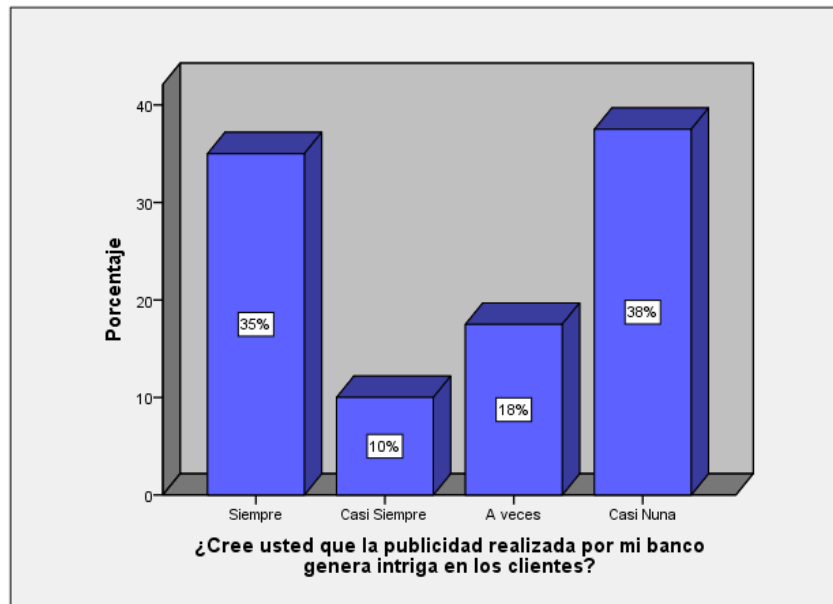
¿Cree usted que la publicidad realizada por mi banco genera intriga en los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	14	35,0	35,0	35,0
	Casi Siempre	4	10,0	10,0	45,0
	A veces	7	17,5	17,5	62,5
	Casi Nunca	15	37,5	37,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

GRAFICO N°18

¿Cree usted que la publicidad realizada por mi banco genera intriga en los clientes?



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **38%** de los asesores sondeados marcaron la opción casi nunca, el **35%** refirieron la opción siempre, un **10%** indicaron la opción casi siempre.

TABLA N° 19

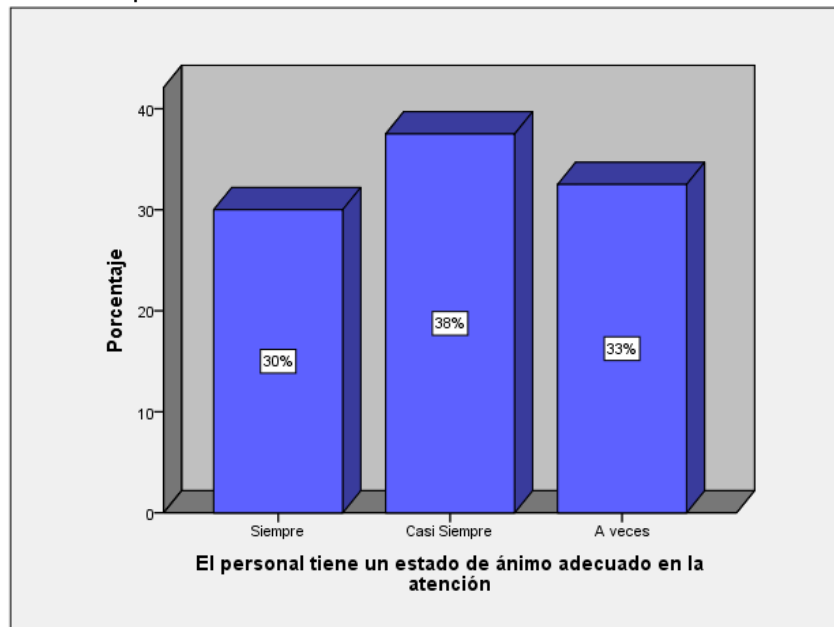
El personal tiene un estado de ánimo adecuado en la atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	12	30,0	30,0	30,0
	Casi Siempre	15	37,5	37,5	67,5
	A veces	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

GRAFICO N°19

El personal tiene un estado de ánimo adecuado en la atención



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **38%** de los asesores sondeados marcaron la opción casi siempre, el **33%** refirieron la opción a veces, un **30%** indicaron la opción siempre.

TABLA N° 20

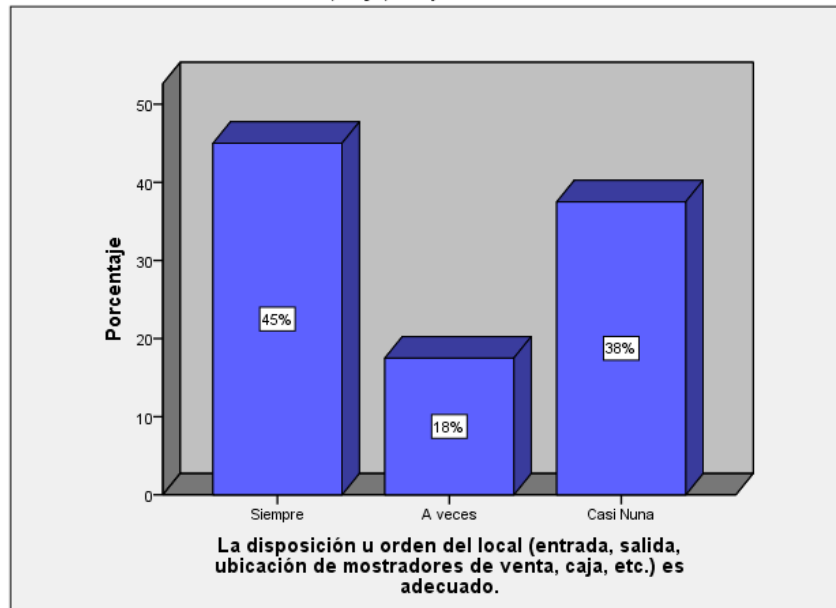
La disposición u orden del local (entrada, salida, ubicación de mostradores de venta, caja, etc.) es adecuado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	18	45,0	45,0	45,0
	A veces	7	17,5	17,5	62,5
	Casi Nunca	15	37,5	37,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

GRAFICO N°20

La disposición u orden del local (entrada, salida, ubicación de mostradores de venta, caja, etc.) es adecuado.



Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

Al emplear la herramienta de exploración, obtuvimos que el **45%** de los asesores sondeados marcaron la opción siempre, el **38%** refirieron la opción a veces, un **18%** indicaron la opción casi siempre.