

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

“LIDERAZGO ORGANIZACIONAL Y SU
RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN
LA EMPRESA BARBOZA BURGA
CONTRATISTAS GENERALES S.R.L., TRUJILLO
2021”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Roberto Andre Guerrero Cruz

Asesor:

Mg. José Roberto Huamán Tuesta

<https://orcid.org/0000-0001-7700-9116>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Omar Fabricio Maguiña Rivero	17821620
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Víctor Gaspar Cuadra Jiménez	17806851
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Edwin Alberto Arroyo Rosales	32921582
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

A quien me guía en cada paso, a quien me ilumina cada día, a ti Padre Celestial que bendices mis proyectos y metas, que me guardas y proteges con tu amor y paciencia, a ti, mi Señor, porque en todo propósito eres Tú mi fortaleza.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, abuela y tías, por ser los artífices de cada paso que acerté en la vida, por mostrarme que las dificultades son solo retos que me harían más fuerte, por albergar cada sueño desde un inicio, por acompañarme en el proceso hasta lograr lo dicho, y por acercarme a Dios, a su gloria e infinito, a ustedes, gracias, gracias por forjarme en ese bendito camino del amor, valores y principios que hoy me encaminan y me aterrizan en verdad, paz y sonrisas.

Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
Teoría de los Rasgos	21
Teoría Atribucional	22
Teorías Conductuales	23
Liderazgo	23
Estilos de Liderazgo	25
Liderazgo Transformacional (Influencia Idealizada, Motivación Inspiracional, Estimulación Intelectual y Consideración Individualizada)	26
Liderazgo Transaccional (Recompensa Contingente y Dirección por Excepción)	26
Liderazgo Laissez - Faire. (Pasivo)	26
Funciones del Liderazgo	27

Toma de Decisiones	28
Proceso de Toma de Decisiones	28
Calidad de Servicio	30
Teoría del Triángulo del Servicio	30
Teoría del Modelo Americano	31
Conceptos de Calidad de Servicio	32
Tipos de Calidad de Servicio	34
Modelo SERVQUAL	35
Dimensiones Planteadas por Garvin	36
1.2. Formulación del Problema	37
1.3. Objetivos	37
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	39
CAPÍTULO III: RESULTADOS	44
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	53
REFERENCIAS	62
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01. Relación del Liderazgo Democrático con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L., Trujillo 2021.....	44
Tabla N° 02. Relación del Liderazgo Autocrático con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L., Trujillo 2021.....	45
Tabla N° 03. Relación del Liderazgo Liberal con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L., Trujillo 2021.....	46
Tabla N° 04. Correlación del Liderazgo Organizacional con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L., Trujillo 2021.....	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01. Tipo de Decisiones.....	28
Figura N° 02. Proceso de Toma de Decisiones.....	30
Figura N° 03. Triángulo del Servicio.....	31
Figura N° 04. Teoría del Modelo Americano.....	32
Figura N° 05. Campana Chi cuadrado para la dependencia entre Liderazgo Democrático y la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.....	48
Figura N° 06. Campana Chi Cuadrado para la dependencia entre Liderazgo Autocrático y la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.....	49
Figura N° 07. Campana Chi cuadrado para la dependencia entre Liderazgo Liberal y la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.....	51
Figura N° 08. Campana Chi cuadrado para la dependencia entre Liderazgo Organizacional y la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.....	52

RESUMEN

La presente investigación “El Liderazgo Organizacional y su relación con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L., Trujillo 2021”, cuyo objetivo de estudio es demostrar la relación del Liderazgo Organizacional con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L., Trujillo 2021, la población de estudio estuvo conformado por 40 colaboradores y se utilizó un muestreo no probabilístico censal puesto que, no se escogió el universo de estudio aleatoriamente. Se empleó el cuestionario que estuvo conformado por 20 preguntas entre ambas variables, donde se aplicó la escala de 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 Cronbach en una prueba piloto de 15 colaboradores. Una vez recolectados los datos se procesaron los coeficientes de correlación de Pearson, donde nos dio por resultados que el Liderazgo Organizacional se relaciona con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L Trujillo 2021.

PALABRAS CLAVES: Liderazgo, Calidad, Servicio.

ABSTRACT

The present investigation "Organizational Leadership and its relationship with the Quality of Service in the Company Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L., Trujillo 2021" whose objective of study is to demonstrate the relationship of organizational leadership with the quality of service of the Company Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L., Trujillo 2021, the study population consisted of 40 collaborators and a non-probabilistic census sampling was used, since the universe of study was not chosen randomly. The questionnaire was used, which consisted 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 Cronbach Alpha coefficient in a pilot test of 15 collaborators. Once the data was collected, the Pearson correlation coefficients were processed, where it gave us the results that Organizational Leadership is related to the Quality of Service of the Company Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L., Trujillo 2021.

Keywords: Leadership, Quality, Service.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L., con domicilio fiscal en el distrito y provincia de Trujillo, en el departamento de La Libertad, está estructurada por un Gerente General, quien tiene a su cargo cuatro importantes Gerencias de Mando, las cuales son: Gerencia de Proyectos, Gerencia de Finanzas, Gerencia de Agencia y Gerencia Administrativa, en consideración a la importancia de todas las áreas en conjunto, la problemática de estudio se enfoca en una de ellas, Gerencia de Agencia.

La Gerencia de Agencia, se conforma por tres departamentos definidos como: Departamento de Ventas, Departamento de Marketing y Departamento de Publicidad, que en conglomerado se dedican principalmente a definir y gestionar el proceso a seguir en la publicitación de los diversos servicios que brinda la empresa, con la finalidad de captar a clientes potenciales que contraten con la entidad. Su importancia radica en que ayudará a fortalecer el posicionamiento de la Compañía Constructora y a su vez generar experiencia en la ejecución de obras, lo cual es un enfoque muy importante dentro del rubro de la construcción, porque permite consolidar laboralidad, alianzas, estrategias, garantía, innovación, seguridad y demás. Se considera también que el buen ejercicio del liderazgo dentro del área es un factor primordial ya que la motivación impartida por el jefe o líder hará que se cumplan con los objetivos trazados garantizando el cumplimiento de las metas deseadas por la empresa. Sin embargo, la problemática de estudio, en contraste a lo mencionado, se dio al observar una deficiencia en la ejecución del liderazgo por parte de los superiores o jefes de la Agencia, quienes serían los líderes, se observa que no se está tomando en cuenta las opiniones, sugerencias y el trabajo en conjunto, lo cual se estaría relacionado

con la calidad de servicio brindada por los asesores, generando como consecuencia una mala atención. La deficiencia 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. Por lo que se asume que el continuar con esa deficiencia creará mayor fricción entre compañeros de trabajo, falta de sentimiento de pertenencia a un equipo, comunicación distante, carencia de empatía, clima laboral inestable y afines, por lo que se buscó conexas comunicación con los involucrados y de acuerdo a lo obtenido, implementar métodos que precisen relación entre jefe y subordinado, liderazgo y calidad de servicio.

El liderazgo dentro de las organizaciones es muy importante 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 tiene como finalidad primordial 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 organizacional, en el que los colaboradores se encuentren inspirados y así puedan explotar su talento, lo que beneficia al crecimiento del personal y el progreso institucional. En estos últimos años en las facultades económicas, el tema más solicitado ha sido el liderazgo. Diversos especialistas han conceptualizado el liderazgo y las habilidades que se debe 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 la 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 y debe ser el conector entre los colaboradores con los directivos, es lograr que los integrantes de la empresa digan lo que piensan, 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 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 problemas y el guía cumple una función importante empapándose acerca de la realidad de las Micro empresas” (p.14). En la entidad se presenta una gran interrogante que se observa en 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.

Dentro de los trabajos de investigación que darán soporte a la presente tesis tenemos: 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 brindará 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 y exploración del tema; el universo de estudio estuvo compuesta por 3.781 directivos, escogiendo el mismo número.

Marco Conceptual: El autor cita a Martínez (2007), para definir a la Productividad, como 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), quienes indican que, los caudillos se pueden diferenciar de otros, por los objetivos que se plantean y en la forma como actúan. Es donde se ve el significado de las metas que el 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 sí 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 manipuló 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 sí incide en las actividades realizadas por los subordinados, y se puede apreciar que tienen habilidades 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. Valentín (2014), en la tesis: “La Influencia del Liderazgo Directivo en la Calidad del Servicio Educativo del CECATI”, en la Universidad Nacional Autónoma de México, tiene como finalidad hacer 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) quienes buscan la vinculación del liderazgo con la definición de influir y se centra en la 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, 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 y emprendimiento (Hernández, 2013). 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 aplicado 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 sí, puesto que, si la entidad le ofrece buenas condiciones de trabajo, ello se vinculará 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 a inferir que existe reciprocidad entre las variables analizadas, puesto que se indica que existe ascendencia en los trabajadores de TAI LOY S.A. El ambiente de trabajo de la empresa; es impositivo, agotador, dado 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”, la 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 utilizó es No experimental, se ubica en el Nivel de Investigación Explicativo – Causal. Dentro de su marco conceptual, define la cultura organizacional como el proceso de administración de los recursos humanos en forma eficaz y 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 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. 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 servicio

que brinda a la comunidad están muy relacionados, aunque la evidencia respecto a la naturaleza exacta de estas relaciones es contradictoria, es decir, inversa, comprobándose la hipótesis general que dice que la cultura organizacional de los efectivos policiales de la Región Policial Sur, sí 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. 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 xi 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 Servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, año 2015”, el 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 citó, a Agüera y Chiavenato (1993), 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, para conceptualizar a la calidad de servicio, citó a Tenner y Detoro (1992) y Para Sumaran (1998) quienes consideran que: “la calidad es aquella “estrategia” que ofrece bienes y servicios que satisfacen 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).

Las teorías relacionadas al tema son las siguientes:

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 unos de los rasgos distintivos que definen al líder moderno es la inteligencia emocional; es decir, la capacidad para captar las emociones del grupo y conducir las hacia un resultado positivo. Sin embargo, a diferencia de 10 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, p. 66).

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 baja, 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 (Hernández, 2011, p. 68).

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, p. 8).

Liderazgo

Según Maxwell (2008), indica que, hoy en día los individuos poseen una visión errónea referente de Liderazgo, porque, se oye u observa que el individuo que posee el nivel superior en las instituciones, se dice que es un líder, no obstante, el agente tiene 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. Sin embargo, se debe separar director y caudillo, porque cotidianamente el directivo indica qué 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, p. 26).

Según Maestro (2009), menciona que, la condición es 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 la entidad. 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, p. 39).

Según Yukl (2008), menciona que, el caudillo en la actualidad debe poseer una peculiaridad, que es el oír y sentir de sus trabajadores, cómo 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, p. 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, ya que tienen finalidades diferentes, pero los dos buscan el éxito organizacional, teniendo en cuenta que el principal problema para las instituciones se sustenta en conjugar un liderazgo con una eficiente administración, empleando características de manera igual (Kotter, 2008, p. 98).

Para Stoner (2008), 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. La finalidad principal del líder es mantener motivado a todos los individuos que conforman la organización, pero sobre todo acata la manera de razonar (Stoner, 2008, p. 112).

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

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 se considera importante a todos los miembros de la organización y 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, p. 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 en las actividades de varios modelos, requeridos ante eventualidades del personal de la empresa, conjugando la manera escogida” (Hernández, 2011, p. 98).

El Formato de liderazgo de niveles, se basa en el 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 (Hernández, 2011, p. 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 desarrollarán, a esto se le conoce como incentivos económicos (Hernández, 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 (Hernández, 2011, p. 98).

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, p. 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 diálogo, el grado de seguridad, el sentimiento y la ayuda, donde 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, una cualidad que se vincula con las políticas que se requieren.

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 de comunicación de todos los que conforman la entidad. La función principal de estos autores se centra en superar juntamente con sus subordinados las dificultades que se le presenten en la organización.

Toma de Decisiones

Bonifaz (2012), menciona que, las características fundamentales del sentido y que se vincula principalmente con el liderazgo son las decisiones acertadas, puesto que se elegirá lo mejor para la institución. 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 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).

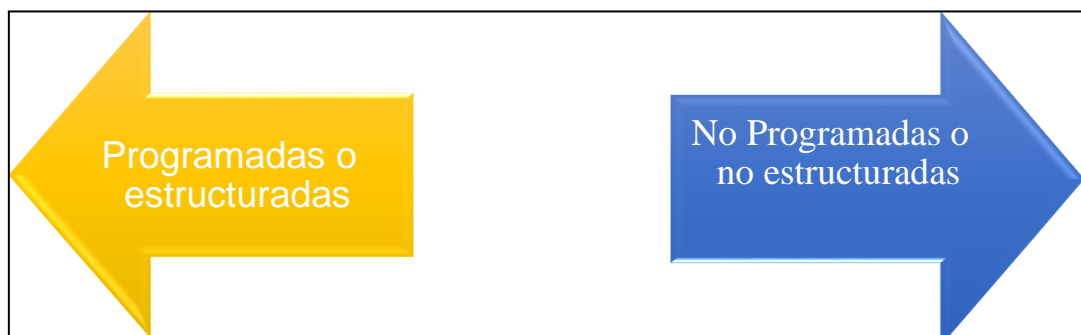


Figura N° 01: Tipos de Decisiones.

Proceso de Toma de Decisiones

Bonifaz (2012), detalla los siguientes pasos:

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.

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.

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.

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.

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 como un proceso dinámico para no cometer errores (Bonifaz, 2012, págs. 15-16).

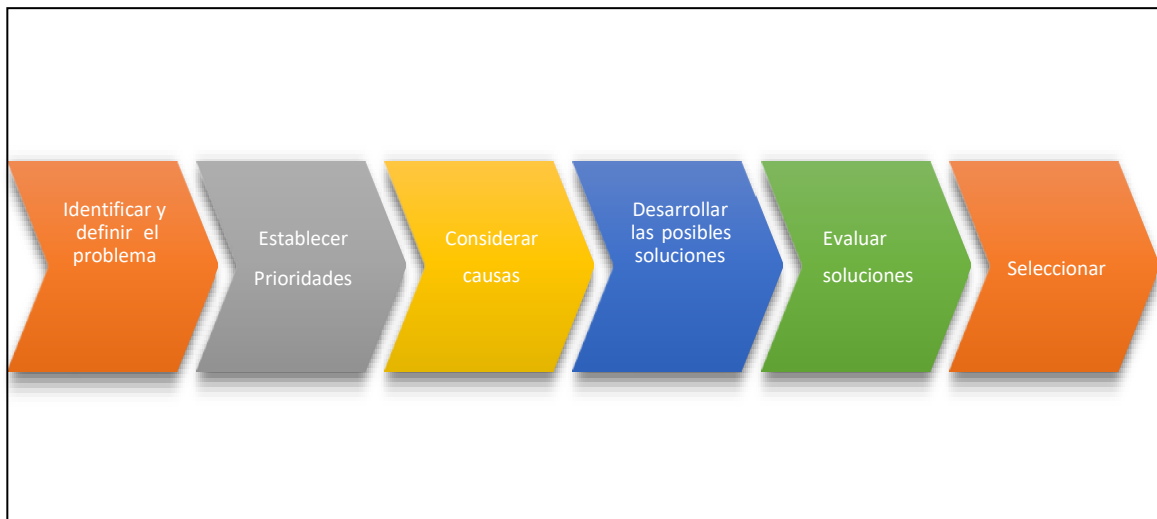


Figura N° 02: Proceso de Toma de Decisiones

Calidad de Servicio

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, p. 46).

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 generado en el entorno. La administración del Triángulo del Servicio integra los estándares profesionales. Sustentada en alcanzar la igualdad en los vínculos de los consumidores y el personal con el objetivo de conseguir identidad. Cada uno de los elementos tiene que tener una relación constructiva entre ellos, formando así una interacción en 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 (Hernández, 2011, p. 166).

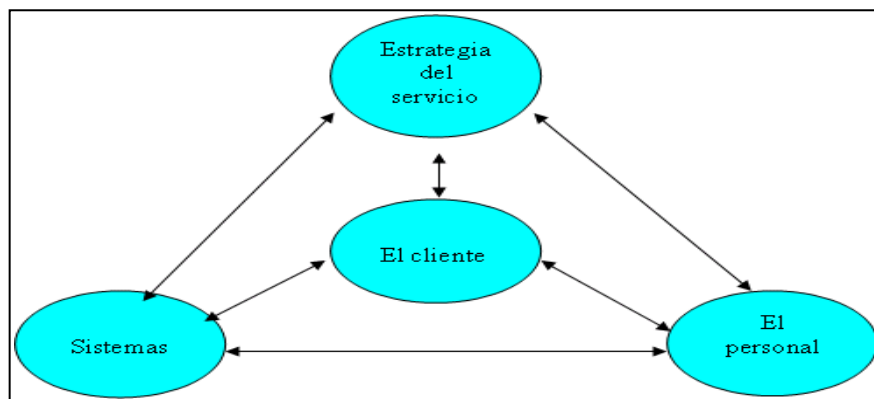


Figura N° 03: Triangulo del Servicio (Hernández, 2011, p. 166)

Teoría del Modelo Americano

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

Plantean cinco dimensiones que reflejan las características de los clientes que 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, p. 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 atención ofrecida por una organización, en el cual mide lo que el cliente espera recibir de la organización.

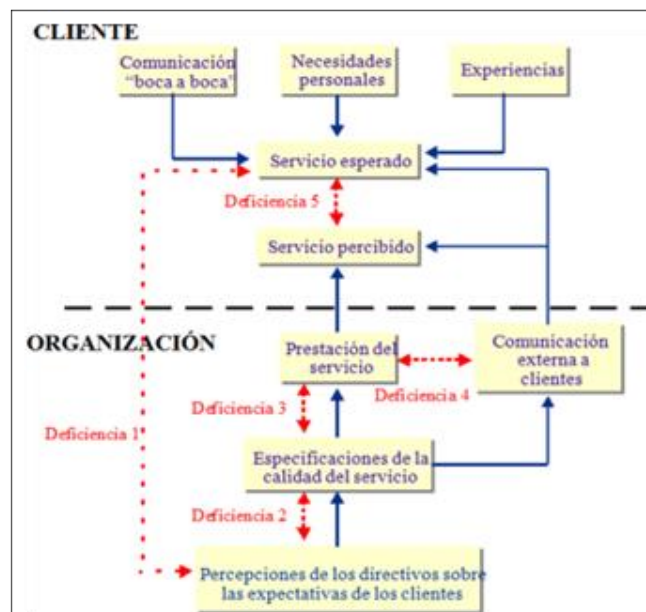


Figura N° 04: Teoría del modelo americano. Fuente: Seto citado en (Chiavenato, 2014).

Conceptos de Calidad de Servicio

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

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

Se puede inferir, 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 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 ayudarán al logro de las metas” (Tejada & Hernández, 2014, p. 99).

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

Según Chamorro, Rubio & Miranda (2009), nos dice que, “se centra en 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, p. 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 mismos.

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 teniendo en cuenta que los fundamentos importantes tienen 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, p. 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 existe 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, p. 293).

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

Tipos de Calidad de Servicio

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

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.

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, dado que, son el principal activo de las instituciones.

Calidad Adyacente: “Es el vínculo que se logra con el consumidor referente a las sensaciones” (Hoffman & Bateson, 2011, p. 221).

Se 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.

Modelo SERVQUAL

Casas (2017), manifiesta 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.

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

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.

Fiabilidad. El talento que solicita los consumidores para que le brinden una atención de forma positiva generando lazos. El tener seguridad en una empresa es muy importante para el cliente, ello será un indicador que decidirá si adquiere o no nuestro servicio ofertado.

Capacidad de Respuesta. Mide básicamente el tiempo de atención que se demora en resolver los requerimientos de los consumidores.

Seguridad. Son conceptos y la calidad de atención brindado por el individuo con quien se interrelaciona las aptitudes mostradas por la entidad.

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.

Dimensiones Planteadas por Garvín

Según Garvín (citado en Monteferrer, 2013), refiere que existen ocho dimensiones y estas son:

Desempeño. Requisitos ejecutados por los bienes conjugados a beneficios cuantificables.

Características. Son presencias que se unen al accionar, que se conjugan con la actividad que ejecutan.

Fiabilidad. Son los principios que debe poseer un bien para que se ejecute sin contratiempos en un tiempo dado.

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.

Durabilidad. Se refiere al ciclo de vida de lo ofertado por la institución.

Calidad de Servicio. Se refiere al nivel y grado de atención percibida por los consumidores finales.

Estética. Es un aspecto donde netamente se centra en el neuro-marketing de los consumidores.

Calidad Percibida Son los rangos que crean los clientes para medir la atención recibida por parte de las organizaciones (Monteferrer, 2013).

1.2. Formulación del problema

¿De qué modo se relaciona el Liderazgo Organizacional con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.?

1.3. Objetivos

Objetivo general

Demostrar la relación del Liderazgo Organizacional con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

Objetivos específicos

Determinar la relación del Liderazgo Democrático con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

Determinar la relación del Liderazgo Autocrático con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

Determinar la relación del Liderazgo Liberal con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

Hipótesis

Hipótesis general

El Liderazgo Organizacional se relaciona con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

Hipótesis específicas

El Liderazgo Democrático se relaciona con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

El Liderazgo Autocrático se relaciona con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

El Liderazgo Liberal se relaciona con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Tipo de Investigación

Hernández, Fernández & Baptista (2014, p. 149), 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 & 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, el presente estudio fue de enfoque cualitativo, diseño no experimental, de corte transversal. El estudio fue de tipo aplicado, puesto que, el producto ayudó como sustento de datos para una buena elección en la administración actual de la empresa, para la aplicación óptima del Liderazgo Organizacional cuyos objetivos es crear vínculos en un tiempo determinado. Namakforoosh (2005, p. 44), 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”. La exploración fue Descriptivo – Correlacional.

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

Hernández, Fernández & Baptista (2014, p. 93), menciona que: “los estudios de alcance correlacional tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”.

Diagrama del diseño de investigación:

$$O1 \rightarrow X \rightarrow O2$$

Donde:

O1: Tipos de Liderazgo

O2: Calidad de Servicio

X: Correlación entre variables

Población y Muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

El Universo de estudio estuvo formado por 40 colaboradores de la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L. Según Carrasco (2005, p. 237), refiere que, “es el universo de individuos que conforman el aforo definido de un espacio donde se ejecutará la exploración”.

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

La Población. Es el público objetivo seleccionado, es de 40 colaboradores, puesto que se trabajó con el universo total.

La Muestra. Se empleó un muestreo censal, es decir se trabajó con el total de la población. Hayes (como se citó en Alfaro, 2012, p. 78), refiere que, “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.

Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Datos

El sistema empleado en esta investigación se conoce con la denominación de **encuesta**, la cual nos permitió recabar testimonios mediante las repuestas que nos brindaron los colaboradores de la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

Según Carrasco (2005, p. 72), 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”.

En la actual exploración se empleó como herramienta de evaluación el cuestionario, con la finalidad de poder aplicar el método de la encuesta en los colaboradores de la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

Carrasco (2005, p. 318), 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”. Se empleó un cuestionario, con alfa de Cronbach de 0.9361 (mayor que 0.75) lo que confirma la validez del instrumento empleado para la recolección de datos, es decir que el instrumento es válido por mantener una baja variabilidad entre ítems.

Procedimiento de recolección de datos

Empleando el cuestionario de ítems a los colaboradores, se ejecutó en Excel un llenado de datos para posteriormente poder utilizar las herramientas de procesamiento, como el análisis descriptivo agrupadas, empleando correlaciones y la prueba de inferencia para ratificar nuestra hipótesis de investigación.

Hipotético deductivo

Bernal (2013, p. 60), 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”.

Procedimiento de tratamiento y análisis de datos

Etapa 1: Medir la Calidad de Servicio de los colaboradores de la empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L. Se aplicó una encuesta a través del llenado de un cuestionario aplicado a todos los trabajadores de la organización en donde se evaluarán los aspectos de la Calidad de Servicio.

Etapa 2: Determinar el tipo de Liderazgo Organizacional percibido por los colaboradores de la empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L. Se aplicó una encuesta a través del llenado de un cuestionario aplicado a todos los trabajadores de la organización en donde se podrá determinar qué tipo de liderazgo se percibe por los colaboradores.

Etapa 3: Determinar la relación entre el tipo de Liderazgo Organizacional y la Calidad de Servicio de los colaboradores de la empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

Aspectos Éticos

En la presente investigación se consideraron los aspectos éticos que son fundamentales, cuenta con la autorización de la Empresa Burga Contratistas Generales S.R.L., así como también cuenta con el apoyo, consentimiento y colaboración de los trabajadores y Gerencia, que ayudaron con su aporte para obtener resultados los cuales serán mostrados con máxima veracidad, se plasmará en este informe los datos de la información veraz y sin manipulación de ningún tipo. Así mismo, se mantiene la particularidad, el anonimato de los sujetos investigados y el respeto hacia cada uno de los colaboradores y de las personas que participan como informantes en esta investigación, cuidando que la divulgación de los datos obtenidos tenga un carácter eminentemente científico.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Resultados en relación a los objetivos propuestos.

Determinar la relación del Liderazgo Democrático con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

Tabla N° 01

Relación del Liderazgo Democrático con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

Valores obtenidos	
r	0.840
p	0.000

Nota: r: Coeficiente de Correlación de Pearson, p: Significancia de la prueba.

Se observa que: El valor resultante del estadístico r de Pearson es de 0.840 y la significancia de la prueba es de 0.000

Interpretación: Ante los valores obtenidos, se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una “Correlación Positiva Alta” entre la Dimensión “Liderazgo Democrático” y la Variable “Calidad de Servicio”, y que además esta correlación es “Muy Significativa”, ya que el valor de significancia es de 0.000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido.

Determinar la relación del Liderazgo Autocrático con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

Tabla N° 02

Relación del Liderazgo Autocrático con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

Valores obtenidos	
r	0.902
p	0.000

Nota: r: Coeficiente de Correlación de Pearson, p: Significancia de la prueba.

Se observa que: El valor resultante del estadístico r de Pearson es de 0.902 y la significancia de la prueba es de 0.000

Interpretación: Ante los valores obtenidos, se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una “Correlación Positiva Muy Alta” entre la Dimensión “Liderazgo Autocrático” y la Variable “Calidad de Servicio”, y que además esta correlación es “Muy Significativa”, ya que el valor de significancia es de 0.000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido.

Determinar la relación del Liderazgo Liberal con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

Tabla N° 03

Relación del Liderazgo Liberal con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

Valores obtenidos	
r	0.650
p	0.001

Nota: r: Coeficiente de Correlación de Pearson, p: Significancia de la prueba.

Se observa que: El valor resultante del estadístico r de Pearson es de 0.650, y la significancia de la prueba es de 0.001

Interpretación: Ante los valores obtenidos, se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una “Correlación Positiva Moderada” entre la Dimensión “Liderazgo Liberal” y la Variable “Calidad de Servicio”, y que además esta correlación es “Muy Significativa”, ya que el valor de significancia es de 0.001, que se encuentra alineado al valor del 0.01 requerido.

Demostrar la relación del Liderazgo Organizacional con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

Tabla N° 04

Relación del Liderazgo Organizacional con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

Valores obtenidos	
r	0.889
p	0.000

Nota: r: Coeficiente de Correlación de Pearson, p: Significancia de la prueba.

Se observa que: El valor resultante del estadístico r de Pearson es de 0.889, y la significancia de la prueba es de 0.000

Interpretación: Ante los valores obtenidos, se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una “Correlación Positiva Alta” entre la Variable “Liderazgo Organizacional” y la Variable “Calidad de Servicio”, y que además esta correlación es “Muy Significativa”, ya que el valor de significancia es de 0.000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido.

Resultados en relación a las hipótesis planteadas.

Prueba de Independencia Chi Cuadrado

Ho: El Liderazgo Democrático no se relaciona con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

Hi: El Liderazgo Democrático se relaciona con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(f_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \rightarrow x_v^2$$

Donde:

r: número de filas.

k: número de columnas.

$v=(r-1)(k-1)$; lo que nos permitirá calcular los grados de libertad.

$\alpha = 0,05$

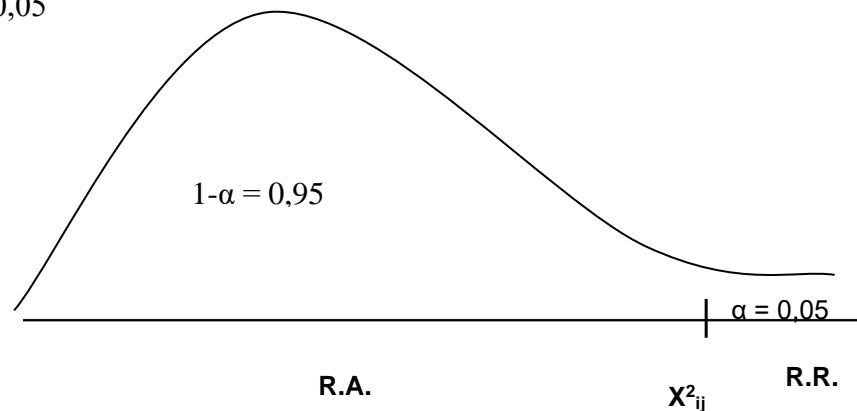


Figura N° 05: Campana Chi Cuadrado para la dependencia entre Liderazgo Democrático y la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

Si $X_o^2 \leq X_{ij}^2$, se acepta Ho.

Si $X_o^2 > X_{ij}^2$, se rechaza Ho.

Se tiene como valor obtenido de los datos a $X_o^2 = 15.92$

Se tiene como valor de tabla $X_{ij}^2 = 9.49$

Interpretación: Al aplicarse la Prueba Chi Cuadrado para contrastar la independencia entre las variables según las hipótesis planteadas, se observa que el valor obtenido es mayor al valor de la tabla, por lo que, conforme a la Regla de Decisión, se rechaza la H_o y se acepta la H_i , es decir ambas variables no son independientes.

Prueba de Independencia Chi Cuadrado

H_o : El Liderazgo Autocrático no se relaciona con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

H_i : El Liderazgo Autocrático se relaciona con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(f_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \rightarrow \chi_v^2$$

Donde:

r: número de filas.

k: número de columnas.

$v=(r-1)(k-1)$; lo que nos permitirá calcular los grados de libertad.

$\alpha = 0,05$

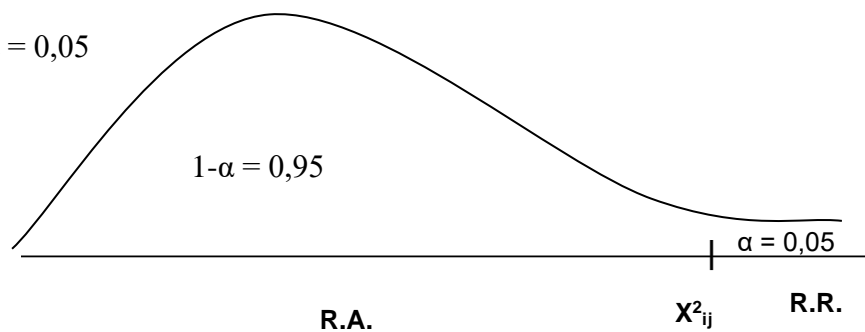


Figura N° 06: Campana Chi cuadrado para la dependencia entre Liderazgo Autocrático y la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

Si $X_0^2 \leq X_{ij}^2$, se acepta H_0 .

Si $X_0^2 > X_{ij}^2$, se rechaza H_0 .

Se tiene como valor obtenido de los datos a $X_0^2 = 7.18$

Se tiene como valor de tabla $X_{ij}^2 = 9.49$

Interpretación: Al aplicarse la Prueba Chi Cuadrado para contrastar la independencia entre las variables según las hipótesis planteadas, se observa que el valor obtenido es menor al valor de la tabla, por lo que, conforme a la Regla de Decisión, se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 , es decir ambas variables son independientes.

Prueba de Independencia Chi Cuadrado

H_0 : El Liderazgo Liberal no se relaciona con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

H_1 : El Liderazgo Liberal se relaciona con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(f_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \rightarrow x_v^2$$

Donde:

r: número de filas.

k: número de columnas.

$v = (r-1)(k-1)$; lo que nos permitirá calcular los grados de libertad.

$\alpha = 0,05$

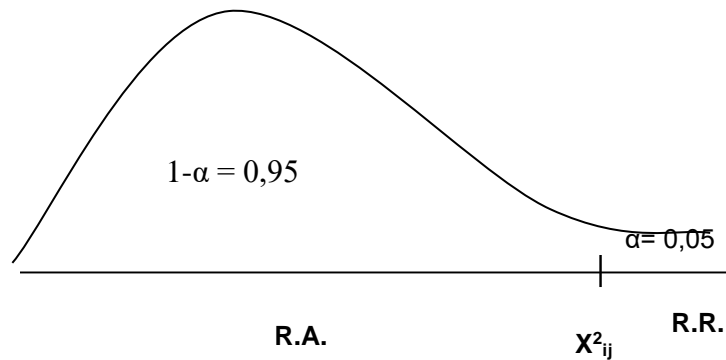


Figura N° 07: Campana Chi cuadrado para la dependencia entre Liderazgo Liberal y la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

Si $X_o^2 \leq X_{ij}^2$, se acepta H_o .

Si $X_o^2 > X_{ij}^2$, se rechaza H_o .

Se tiene como valor obtenido de los datos a $X_o^2 = 13.11$

Se tiene como valor de tabla $X_{ij}^2 = 9.49$

Interpretación: Al aplicarse la Prueba Chi Cuadrado para contrastar la independencia entre las variables según las hipótesis planteadas, se observa que el valor obtenido es mayor al valor de la tabla, por lo que, conforme a la Regla de Decisión, se rechaza la H_o y se acepta la H_i , es decir ambas variables no son independientes.

Prueba de independencia Chi Cuadrado

H_o : El Liderazgo Organizacional no se relaciona con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

H_i : El Liderazgo Organizacional se relaciona con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(f_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \rightarrow x_v^2$$

Donde:

r: número de filas.

k: número de columnas.

$v=(r-1)(k-1)$; lo que nos permitirá calcular los grados de libertad.

$\alpha = 0,05$

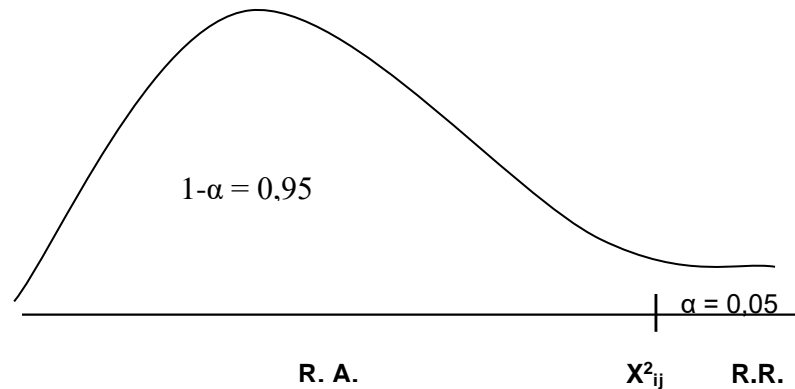


Figura N° 08: Campana Chi cuadrado para la dependencia entre Liderazgo Organizacional y la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.

Si $X_o^2 \leq X_{ij}^2$, se acepta H_o .

Si $X_o^2 > X_{ij}^2$, se rechaza H_o .

Se tiene como valor obtenido de los datos a $X_o^2 = 21.54$

Se tiene como valor de tabla $X_{ij}^2 = 9.49$

Interpretación: Al aplicarse la Prueba Chi Cuadrado para contrastar la independencia entre las variables según las hipótesis planteadas, se observa que el valor obtenido es mayor al valor de la tabla, por lo que, conforme a la Regla de Decisión, se rechaza H_o y se acepta la H_i , es decir ambas variables no son independientes.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

Interpretación comparativa de los resultados de cada uno de los Objetivos e Hipótesis

Como Objetivo General se tuvo que “Demostrar la relación del Liderazgo Organizacional con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.”, para ello se empleó en los resultados obtenidos mediante la participación de los colaboradores, el Coeficiente de Correlación de Pearson, de modo que se puede apreciar en la Tabla N°04 los valores alcanzados, en donde se observa que: El valor resultante del estadístico r de Pearson es de 0.889, y la significancia de la prueba es de 0.000, por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una “Correlación Positiva Alta” entre la Variable “Liderazgo Organizacional” y la Variable “Calidad de Servicio”, y que además esta correlación es “Muy Significativa”, ya que el valor de significancia es de 0.000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido. Se empleó la Prueba de Chi Cuadrado para contrastar y someter a prueba las hipótesis planteadas con respecto al objetivo mencionado, de manera que, según la Figura N° 08, se tiene como valor calculado a $\chi^2_o = 21.54$ y como valor de tabla a $\chi^2_{ij} = 9.49$, por lo que, conforme a la Regla de Decisión, se rechaza la H_o , es decir, las variaciones en la Variable “Liderazgo Organizacional”, determinan las variaciones en la variable “Calidad de Servicio”.

Los resultados alcanzados guardan relación con el estudio realizado de Calderón (2015), en su investigación, “El Liderazgo y su relación con la Calidad de Servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Los Olivos”, donde dichos resultados permitieron concluir que el liderazgo tiene relación directa y significativa en la calidad de servicio, por lo que un buen liderazgo genera una buena calidad de servicio, no obstante para

sustentar sus variables de estudio cita a Agüera y a Chiavenato (1993), 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, además, para definir la otra variable de estudio, citó a Tenner y Detoro (1992) y Parasuraman (1998), quienes consideran que “la calidad es aquella “estrategia” que ofrece bienes y servicios que satisfacen completamente a los clientes externos e internos, atendiendo a sus expectativas explícitas”

En análisis con el estudio señalado, se infiere que guarda relación con mi trabajo de investigación, dado que el autor al igual que mi persona buscamos determinar el nivel de relación del Liderazgo Organizacional con la Calidad de Servicio.

Como Objetivo Específico N° 01 se tuvo que “Determinar la relación del Liderazgo Democrático con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.”, para ello se empleó en los resultados obtenidos mediante la participación de los colaboradores, el Coeficiente de Correlación de Pearson, de modo que se puede apreciar en la Tabla N° 01 los valores alcanzados, en donde se observa que: El valor resultante del estadístico r de Pearson es de 0.840 y la significancia de la prueba es de 0.000, por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una “Correlación Positiva Alta” entre la Dimensión “Liderazgo Democrático” y la Variable “Calidad de Servicio”, y que además esta correlación es “Muy Significativa”, ya que el valor de significancia es de 0.000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido. Se empleó la Prueba de Chi Cuadrado para contrastar y someter a prueba las hipótesis planteadas con respecto al objetivo mencionado, de manera que, según la Figura N° 05, se tiene como valor calculado a $\chi^2_o = 15.92$ y como valor de tabla a $\chi^2_{ij} = 9.49$, por lo que, conforme a la Regla

de Decisión, se rechaza la H_0 , es decir, las variaciones en la Dimensión “Liderazgo Democrático”, determinan las variaciones en la variable “Calidad de Servicio”.

Los resultados alcanzados guardan relación con el estudio realizado por Quea (2014), en su investigación, “Liderazgo del director, su relación con el accionar laboral de los profesores en el colegio Adventista Túpac Amaru, 2014”, donde se tuvo por objeto determinar en qué medida se relaciona el estilo de liderazgo con el accionar laboral, no obstante para sustentar sus variables de estudio cita a Gardner (1993) en su estudio “Sobre Liderazgo”, en donde se menciona que, 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. Así mismo, el desempeño se ejerce en diferentes campos o niveles y que se evalúa para mejorar la calidad.

En análisis con el estudio señalado, se infiere que guarda relación con mi Objetivo Específico N° 01, dado que el autor al igual que mi persona buscamos determinar el grado de relación del Liderazgo Democrático con la Calidad de Servicio, ante ello, el autor recomendó fortalecer y promover más el Liderazgo Democrático en busca de mejorar más significativamente el desempeño laboral.

Como Objetivo Específico N° 02 se tuvo que “Determinar la relación del Liderazgo Autocrático con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.”, para ello se empleó en los resultados obtenidos mediante la participación de los colaboradores, el Coeficiente de Correlación de Pearson, de modo que se puede apreciar en la Tabla N°02 los valores alcanzados, en donde se observa que: El valor resultante del estadístico r de Pearson es de 0.902 y la significancia de la prueba es de 0.000, por lo que se

puede afirmar con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una “Correlación Positiva Muy Alta” entre la Dimensión “Liderazgo Autocrático” y la Variable “Calidad de Servicio”, y que además esta correlación es “Muy Significativa”, ya que el valor de significancia es de 0.000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido. Se empleó la Prueba de Chi Cuadrado para contrastar y someter a prueba las hipótesis planteadas con respecto al objetivo mencionado, de manera que, según la Figura N° 06, se tiene como valor calculado a $\chi^2_o = 7.18$ y como valor de tabla a $\chi^2_{ij} = 9.49$, por lo que, conforme a la Regla de Decisión, se acepta la H_o , es decir, las variaciones en la Dimensión “Liderazgo Autocrático”, no determinan las variaciones en la variable “Calidad de Servicio”.

Los resultados alcanzados guardan relación con el estudio realizado de Ortega (2016), en su investigación, “El Liderazgo y su accionar laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II EsSalud Huánuco - 2016”, en donde a través de sus resultados se encuentra relación significativa entre el Liderazgo Autoritario con el desempeño administrativo, no obstante para sustentar sus variables de estudio cita 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 y 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, y 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.

En análisis con el estudio señalado, se infiere que guarda relación con mi Objetivo Específico N° 02, dado que el autor al igual que mi persona buscamos determinar el grado

de relación del Liderazgo Autocrático con la Calidad de Servicio, ante ello, el autor recomienda 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.

Como Objetivo Específico N° 03 se tuvo que “Determinar la relación del Liderazgo Liberal con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.”, para ello se empleó en los resultados obtenidos mediante la participación de los colaboradores, el Coeficiente de Correlación de Pearson, de modo que se puede apreciar en la Tabla N° 03 los valores alcanzados, en donde se observa que: El valor resultante del estadístico r de Pearson es de 0.650, y la significancia de la prueba es de 0.001, por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una “Correlación Positiva Moderada” entre la Dimensión “Liderazgo Liberal” y la Variable “Calidad de Servicio”, y que además esta correlación es “Muy Significativa”, ya que el valor de significancia es de 0.001, que se encuentra alineado al valor del 0.01 requerido. Se empleó la Prueba de Chi Cuadrado para contrastar y someter a prueba las hipótesis planteadas con respecto al objetivo mencionado, de manera que, según la Figura N° 07, se tiene como valor calculado a $X^2_o = 13.11$ y como valor de tabla a $X^2_{ij} = 9.49$, por lo que, conforme a la Regla de Decisión, se rechaza la H_o , es decir, las variaciones en la Dimensión “Liderazgo Liberal”, determinan las variaciones en la variable “Calidad de Servicio”.

Los resultados alcanzados guardan relación con el estudio realizado por 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 se dispuso conocer el grado de influencia del Liderazgo en la actividad laboral, llegándose a inferir que el Liderazgo sí incide en las actividades realizadas por los subordinados, y se puede apreciar

que tienen habilidades 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. No obstante, para sustentar sus variables de estudio cita a Maxwell (2008), para definir la variable Liderazgo, que lo refiere como la ascendencia solo es eso, cuando un individuo es alumno de los caudillos, y en acotación, induce a saber diferenciar los rangos de ascendencias de las personas en ámbitos diarios en el entorno.

En análisis con el estudio señalado, se infiere que guarda relación con mi Objetivo Específico N° 03, dado que el autor al igual que mi persona buscamos determinar el grado de relación del Liderazgo Liberal con la Calidad de Servicio, ante ello, el autor recomienda que los directivos reciban charlas de cómo mejorar las condiciones laborales de sus trabajadores para mejorar su eficiencia y eficacia dentro de la entidad.

Limitaciones

Dentro de las limitaciones que se presentaron en el proceso del desarrollo de la presente investigación, fue el acceso a la información, pese a que la empresa autorizó todo acceso, por la misma continuidad laboral no se podía tener largas encuestas y así mismo el proceso de toma de información fue un poco complejo. Respecto al análisis estadístico, si bien es cierto durante el tiempo de estudio pregrado existen cursos de este tipo, no se aplican hasta el momento de una investigación de este tipo, lo cual hace que se pierda familiaridad con los análisis estadísticos. Así mismo la poca cantidad poblacional hace que el estudio sea recomendado para aplicarse en una población mayor, para una mejor calidad de resultados.

Implicancias

Las implicancias prácticas de esta investigación, obtenidos mediante la estadística descriptiva y correlacional, la cual demostró en diferentes puntos, que existe relación entre las variables “Liderazgo Organizacional” y “Calidad de Servicio”, presentando en los Cuadros del 01 al 04 las correlaciones individuales para cada dimensión de la variable Liderazgo Organizacional, se entiende que en la práctica profesional es muy importante el manejo del análisis estadístico, el cual durante la carrera de pregrado se esboza, pero debería ser estudiado con mayor entusiasmo, pues es una herramienta enérgica en el proceso de la investigación.

Dentro de las implicancias metodológicas tenemos que la presente investigación es de tipo Aplicada, ya que busca confrontar la parte teórica con la realidad laboral y aplicarla para la solución de un problema concreto que en este caso es la relación entre las variables “Liderazgo Organizacional” y “Calidad de Servicio”, presentando un nivel descriptivo - correlacional, describiendo las características de cada variable, de diseño no experimental de corte transversal. Dando como resultado el conocer la relación entre estas variables dentro de la “Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.”

Como implicancias teóricas se presentaron varias teorías en relación a las variables de investigación. Tanto para la variable “Liderazgo Organizacional” las teorías de Bass y Avolio (citado por Hernández en 2011) que indican las dimensiones y tipos de liderazgos, como para la variable “Calidad de Servicio” usando las teorías de Parasuraman, Zeithalm y Berry (citado en Chiavenato, 2014) donde se indican las cinco dimensiones que reflejan las características que los toman en cuenta cuando evalúan la experiencia de un servicio.

Conclusiones

Tras haber cumplido con cada etapa del proceso de investigación en el presente estudio para comprobar los objetivos propuestos y ratificar los supuestos planteados, se expone las siguientes inferencias:

1. Se concluye que el Liderazgo Organizacional sí se relaciona con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L., dado que, al aplicar el Coeficiente de Correlación de Pearson, se logró una correlación positiva alta de 0.889 y una significancia de 0.000 que al ser menor que 0.01, se interpreta que la prueba es altamente significativa lo que demuestra la vinculación entre las variables de estudio.
2. Se determina que el Liderazgo Democrático se relaciona con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L., dado que, al aplicar el Coeficiente de Correlación de Pearson, se logró una correlación positiva alta de 0.840 y una significancia de 0.000 que al ser menor que 0.01, se interpreta que la prueba es altamente significativa lo que demuestra la vinculación entre ambos.
3. Se infiere que el Liderazgo Autocrático se relaciona con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L., dado que, al aplicar el Coeficiente de Correlación de Pearson, se logró una correlación positiva muy alta de 0.902 y una significancia de 0.000 que al ser menor que 0.01, se interpreta que la prueba es altamente significativa lo que demuestra la vinculación entre ambos.

4. Se deduce que el Liderazgo Liberal se relaciona con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L., dado que, al aplicar el Coeficiente de Correlación de Pearson, se logró una correlación positiva moderada de 0.650 y una significancia de 0.001 que al estar alineado al valor de 0.01, se interpreta que la prueba es altamente significativa lo que demuestra la vinculación entre ambos.

REFERENCIAS

- 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 César 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 enmarketing 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: UniversidadRafael 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. Bogotá: Universidad del Rosario, Colombia.

Hernández, R., Fernández, C., & Pedro, B. (2014). *Metodología a la Investigación*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.

Hernández, S. (2011). *Introducción a la Administración*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.

Hoffman, D., & Bateson, J. (2011). *Marketing de Servicios*. Santa fe, Argentina: Cengagelearning.

Jones, G. (2008). *Teoría Organizacional Diseño y Cambio en las Organizaciones*. Ciudad de México: Pearson Education.

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 Huánuco.
- 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 Autónoma 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 César 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.

ANEXOS

ANEXO N° 1: Variables y Operacionalización.

Variable 1: Liderazgo Organizacional

Para Stoner (2008, p. 112), 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 tiene la finalidad principal de mantener motivado a todos los individuos que conforman la organización, pero sobre todo acata la manera de razonar”.

Variable 2: Calidad de Servicio

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

JUICIO DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE NEGOCIOS**

Objetivo: La siguiente validación tiene como objetivo conocer la opinión que tiene usted como experto acerca de las variables de investigación en la empresa "BARBOZA BURGA CONTRATISTAS GENERALES S.R.L.", en la tesis titulada: "LIDERAZGO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA BARBOZA BURGA CONTRATISTAS GENERALES S.R.L., TRUJILLO 2021", para lo cual su aporte es de gran importancia para esta investigación, por lo que se le indica que marque con sinceridad las siguientes preguntas.

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

DNI: 17864776

FIRMA:



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS


Título de la investigación:	"LIDERAZGO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA BARBOZA BURGA CONTRATISTAS GENERALES S.R.L., TRUJILLO 2021"
Línea de investigación:	Productividad y Calidad Organizacional
El instrumento de medición pertenece a la variable:	"Liderazgo Organizacional"

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Nombre completo: Julio César Cubas Rodríguez
 DNI: 17864776
 Profesión: Ingeniero Industrial
 Grado: Maestro


 Firma del Experto

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

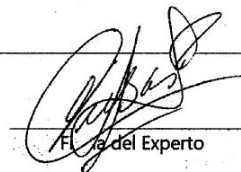
Título de la investigación:	"LIDERAZGO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA BARBOZA BURGA CONTRATISTAS GENERALES S.R.L., TRUJILLO 2021"
Línea de investigación:	Productividad y Calidad Organizacional
El instrumento de medición pertenece a la variable:	"Calidad de Servicio"

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Nombre completo: Julio César Cubas Rodríguez
 DNI: 17864776
 Profesión: Ingeniero Industrial
 Grado: Maestro



 Experto

JUICIO DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE NEGOCIOS**

Objetivo: La siguiente Validación tiene como objetivo conocer la opinión que tiene usted como experto acerca de las variables de investigación en la empresa "**BARBOZA BURGA CONTRATISTAS GENERALES S.R.L.**", en la tesis titulada: "**LIDERAZGO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA BARBOZA BURGA CONTRATISTAS GENERALES S.R.L., TRUJILLO 2021**", para lo cual su aporte es de gran importancia para esta investigación, por lo que se le indica que marque con sinceridad las siguientes preguntas.

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

DNI: 18066188

FIRMA:



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS


Título de la investigación:	"LIDERAZGO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA BARBOZA BURGA CONTRATISTAS GENERALES S.R.L., TRUJILLO 2021"		
Línea de investigación:	Productividad y Calidad Organizacional		
El instrumento de medición pertenece a la variable:	"Liderazgo Organizacional"		

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:
Todo conforme

Nombre completo: **LUIS ALFREDO MANTILLA RODRIGUEZ**
DNI: **18066188**
Profesión: **ING. INDUSTRIAL**
Grado: **MAESTRO**


Firma del Experto

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de la investigación:	"LIDERAZGO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA BARBOZA BURGA CONTRATISTAS GENERALES S.R.L. TRUJILLO 2021"
Línea de investigación:	Productividad y Calidad Organizacional
El instrumento de medición pertenece a la variable:	"Calidad de Servicio"

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:
Todo conforme

Nombre completo: **LUIS ALFREDO MANTILLA RODRIGUEZ**
 DNI: **18066188**
 Profesión: **ING. INDUSTRIAL**
 Grado: **MAESTRO**



Firma del Experto

JUICIO DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

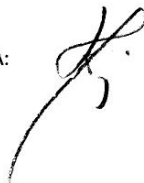
**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE NEGOCIOS**

Objetivo: La siguiente Validación tiene como objetivo conocer la opinión que tiene usted como experto acerca de las variables de investigación en la empresa "**BARBOZA BURGA CONTRATISTAS GENERALES S.R.L.**", sobre tesis titulada: "**LIDERAZGO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA BARBOZA BURGA CONTRATISTAS GENERALES S.R.L., TRUJILLO 2021**", para lo cual su aporte es de gran importancia para esta investigación, por lo que se le indica que marque con sinceridad las siguientes preguntas.

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

DNI: 18107224

FIRMA:



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de la investigación:	"LIDERAZGO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA BARBOZA BURGA CONTRATISTAS GENERALES S.R.L., TRUJILLO 2021"
Línea de investigación:	Productividad y Calidad Organizacional
El instrumento de medición pertenece a la variable:	"Liderazgo Organizacional"


Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		

Sugerencias:

Nombre completo: María Soledad Rodríguez Castillo
 DNI:18107224
 Profesión: Mercadóloga
 Grado: Magister

Firma del Experto



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de la investigación:	"LIDERAZGO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA BARBOZA BURGA CONTRATISTAS GENERALES S.R.L., TRUJILLO 2021"
Línea de investigación:	Productividad y Calidad Organizacional
El instrumento de medición pertenece a la variable:	"Calidad de Servicio"

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		

Sugerencias:

Nombre completo: María Soledad Rodríguez Castillo
 DNI: 18107224
 Profesión: Mercadóloga
 Grado: Magister

Firma del Experto



ANEXO N°2: Matriz de Operacionalización de Variables:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	POSICIÓN DEL ÍTEM	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN			
<p>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 tiene la finalidad principal de mantener motivado a todos los individuos que conforman la organización, pero sobre todo acatan la manera de razonar” (Stoner, 2008, pág. 112).</p>	Liderazgo	Participación	1	1	Cuestionario Tipo: Likert	Ordinal - Razón			
	Democrático	Comunicación	2	1					
		Libertad	3,4,5	3					
	Liderazgo	Autoritario	6	1					
	Autocrático	Control	7	1					
		Centralización	8	1					
	Liderazgo Liberal	Confianza	9	1					
		Toma de Decisiones	10	1					
		Capacidad	11	1					
	<p>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 enfocará de acuerdo a las necesidades de los consumidores, eso quiere decir, que hay que brindarle al cliente un valor agregado por el que ellos no paguen de más” (Schiffman & Kanuk, 2011, pág. 45).</p>	Satisfacción	Necesidades	12			1	Cuestionario Tipo: Likert	Ordinal - Razón
			Cliente	13			1		
		Deseo	14	1					
Valor Agregado		Innovación	15	1					
		Diferenciación	16	1					
		Creación	17	1					
Expectativa		Intriga	18	1					
		Ilusión	19	1					
		Confianza	20	1					

ANEXO N°3: Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones/ Indicadores	Metodología	Muestra	Técnicas
<p>General: ¿De qué modo se relaciona el Liderazgo Organizacional con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S? R.L.?</p> <p>Específicos:</p> <p>a) ¿Cómo se relaciona el Liderazgo Democrático con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.?</p> <p>b) ¿Cómo se relaciona el Liderazgo Autocrático con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.?</p> <p>c) ¿Cómo se relaciona el Liderazgo Liberal con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.?</p>	<p>General: Demostrar la relación del Liderazgo Organizacional con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.</p> <p>Específicos:</p> <p>a) Determinar la relación del Liderazgo Democrático con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.</p> <p>b) Determinar la relación del Liderazgo Autocrático con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.</p> <p>c) Determinar la relación del Liderazgo Liberal con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.</p>	<p>General: El Liderazgo Organizacional se relaciona con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.</p> <p>Específicos:</p> <p>a) El Liderazgo Democrático se relaciona con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.</p> <p>b) El Liderazgo Autocrático se relaciona con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.</p> <p>c) El Liderazgo Liberal se relaciona con la Calidad de Servicio en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.</p>	<p>Liderazgo Organizacional</p> <p>Calidad de Servicio</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>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 	<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 la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.</p> <p>Tipo de Muestra o Muestreo: No Probabilístico Censal 40 colaboradores de la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.</p>	<p>De Muestreo Encuesta</p> <p>De recolección de datos Cuestionario a los colaboradores de la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L.</p> <p>De procesamiento de datos Uso del programa Excel</p>

ANEXO N°4: Instrumentos de Medición

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL 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	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 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 lo están desempeñando?					
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?					

ANEXO N°5: Instrumentos de Medición

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO ENCUESTA

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

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN					
12. ¿La atención que brinda a los clientes de la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L. es de calidad?					
13. ¿Está de acuerdo que en la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L. 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 la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L. es diferente al de otras Contratistas Generales?					
16. ¿Está de acuerdo usted que el personal de la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L. es su principal valor agregado?					
17. ¿Considera usted, que los clientes de la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L. deciden por la Contratista, por la calidad del servicio?					
DIMENSIÓN: EXPECTATIVA					
18. ¿Cree usted que la publicidad realizada por la Empresa Barboza Burga Contratistas Generales S.R.L. 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 escritorios, etc.) es adecuado?					

ANEXO N°6: Validación de Instrumentos de Medición

Alfa de Cronbach

Validación de Test

Alfa de Cronbach

Estará formado por un conjunto de ítems combinables aditivamente para hallar una puntuación global. (Las puntuaciones se suman y dan un total que es el que se interpretará).

Todos los ítems miden la misma característica deseada en la misma dirección. Es decir, los ítems miden cada una de las escalas que tienen el mismo sentido de respuesta.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α	Alfa de Cronbach
K	Número de Ítems
v_i	Varianza de cada ítem
v_t	Varianza Total

Entonces:

k	20
$\sum v_i$	8.52
v_t	76.99

$$\alpha = \frac{20}{19} \left[1 - \frac{8.52}{76.99} \right]$$

α de Cronbach	0,9361
----------------------	--------

El α de Cronbach es mayor a 0.75, su valor de 0.9361 confirma la validez del instrumento empleado para la recolección de datos, es decir que el instrumento es válido por mantener una baja variabilidad entre ítems.