

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**Neuroliderazgo y su influencia en la calidad del servicio de los
trabajadores de la municipalidad distrital de Simón Bolívar – 2018**

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores: Bach. Gabi Verónica ALMERCÓ GRIJALVA

Bach. Rosmel RIVAS RAMOS

Asesor: Dr. Alcides Eusebio ESPINOZA LEÓN

Cerro de Pasco - Perú - 2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**Neuroliderazgo y su influencia en la calidad del servicio de los
trabajadores de la municipalidad distrital de Simón Bolívar – 2018**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado.

Dr: José Luis GUERRERO FEBRES
PRESIDENTE

Dr. Humberto Rafael YUPANQUI VILLANUEVA
MIEMBRO

Dr. Ivan Bruno POMALAZA BUENDIA
MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y por estar conmigo
en cada paso que doy.

A mis padres, que son los pilares fundamentales
en mi vida, y por haberme inculcado siempre
valores para ser una persona de bien.

Gabi Verónica.

A Dios, por darme la vida y salud, y por sus
bendiciones y sabiduría para poder salir adelante.

A mis padres, por su apoyo y confianza
incondicional brindada y por estar siempre a mi
lado en los buenos y malos momentos.

Rosmel

RECONOCIMIENTO

Nuestro sincero reconocimiento a:

A la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Formación Profesional de Administración, por permitirnos realizar nuestros estudios universitarios durante nuestra formación profesional.

A nuestro Asesor Dr. Alcides Eusebio ESPINOZA LEÓN, quien desinteresadamente nos brindó sus sabias enseñanzas para la realización del presente trabajo de investigación.

A nuestros estimados maestros quienes nos guiaron por el sendero del saber, compartieron sus conocimientos y sabias enseñanzas, quienes nos dieron valiosas lecciones, y nos servirán de soporte en nuestra vida profesional.

A nuestros apreciados colegas por los maravillosos años que vivimos y con quienes compartimos a lo largo de este tiempo en las aulas universitarias.

Gracias a nuestras autoridades y colaboradores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar, quienes resolvieron las encuestas, así como a los profesionales y pobladores del Distrito de Simón Bolívar que nos apoyaron desinteresadamente en el desarrollo de la presente investigación.

Los Autores.

RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación es, determinar la influencia del Neuroliderazgo en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar – 2018. La población estuvo conformada por 54 trabajadores, (muestra censal).

El método empleado en la investigación fue el método científico, el diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, se recogió información en un periodo determinado, se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario conformada por 26 preguntas en la escala de Likert, que proporcionaron diferentes puntos de vista acerca de las mencionadas variables Neuroliderazgo y Calidad de Servicio, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados fueron llevados a gráficos estadísticos (programa SPSS versión 25) así como sus respectivas interpretaciones.

Nuestra investigación concluye que existe suficiente evidencia para determinar una fuerte influencia del Neuroliderazgo en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar – 2018, habiéndose determinado que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). En el Rho de Spearman.

Finalmente, se realiza valiosas recomendaciones para poder ser implementadas por la actual gestión, lo que redundara en mejorar la calidad de servicio a los pobladores del Distrito de Simón Bolívar.

Palabras clave: Neuroliderazgo, Calidad de Servicio, Desempeño, Colaboración, Innovación, Agilidad.

ABSTRACT

The main objective of the present investigation is to determine the influence of Neuroliderazgo in the quality of the service of the workers of the District Municipality of Simón Bolívar - 2018. The population consisted of 54 workers, (census sample).

The method used in the investigation was the scientific method, the non-experimental design of correlational descriptive type, information was collected in a given period, the survey technique was used with the instrument, the questionnaire was made up of 26 questions on the Likert scale, They provided different points of view about the aforementioned Neuroleadership and Quality of Service variables, through the evaluation of their different dimensions, whose results were taken to statistical graphs (SPSS program version 25) as well as their respective interpretations.

Our investigation concludes that there is sufficient evidence to determine a strong influence of Neuroleadership in the quality of service of the workers of the District Municipality of Simón Bolívar - 2018, having determined that the correlation is significant at the 0.01 level (bilateral). In the Rho of Spearman.

Finally, valuable recommendations are made to be implemented by the current management, which will improve the quality of service to the residents of the Simón Bolívar District.

Keywords: Neuroliderazgo, Quality of Service, Performance, Collaboration, Innovation, Agility.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, La neurociencia ha aportado valiosos descubrimientos aplicables a las diversas disciplinas. Como la educación, la psicología, la medicina, la economía, el marketing, y también al liderazgo,

Actualmente el neuroliderazgo, o lo que es lo mismo, la neurociencia aplicada en la gestión de personas, está transformando no sólo la manera de hacer empresa, sino también de relacionarnos entre nosotros los seres humanos.

Partiendo de comprender cómo funciona el cerebro, su anatomía y su fisiología, el neuroliderazgo intenta definir la base neuronal del liderazgo y de la gestión de las personas. La conducta, la toma de decisiones, la motivación, la inteligencia emocional, la forma de relacionarse con otros, la inteligencia y aprendizaje individual y organizacional son aspectos que tiene que tomar en cuenta no solo el líder, sino que también comprende a todos quienes integran las organizaciones, para poder mejorar la calidad del servicio.

El Neuroliderazgo es una disciplina que actualmente las grandes organizaciones las vienen aplicando, nuestra intención con la presente tesis es aplicarlo al ámbito de la gestión pública, específicamente en la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar, esto llevado a la calidad de servicio que prestan los trabajadores de dicha organización, Para lo cual se estructura la presente investigación de la manera siguiente:

En el Capítulo primero: mencionamos: El Planteamiento del problema, en el que consideramos el problema de investigación, los objetivos y la justificación, para determinar la relación entre el Neuroliderazgo y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital de Simón Bolívar.

En el Capítulo segundo: Comprende el marco teórico, considerado una de las partes fundamentales para la investigación, a través del cual se plantean los fundamentos teóricos–científicos del estudio, tratando de encontrar nuevos paradigmas al problema de investigación planteado.

El Capítulo tercero: Comprende la parte metodológica de la investigación; como el ámbito de investigación, el tipo, nivel y diseño de investigación; las técnicas e instrumentos empleados en el estudio; la población y muestra como contexto en estudio, referido al ámbito de observación, consignando cifras cuantitativas de la población objeto de estudio. El procesamiento informático y análisis de los datos recabados, su organización, clasificación, codificación y tabulación de la información permitieron obtener resultados importantes sobre el objeto de estudio.

En el Capítulo cuarto: Presentamos los resultados obtenidos, así como su interpretación, mediante el cual se corrobora la relación entre las variables en estudio: Neuroliderazgo y calidad de servicio, para luego presentar las conclusiones y recomendaciones, finalizando en la referencia bibliográfica y los Anexos de la investigación.

Los Autores.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA
RECONOCIMIENTO
RESUMEN
ABSTRACT
INTRODUCCIÓN
INDICE

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1	Identificación y determinación del problema.	1
1.2	Delimitación de la investigación	2
1.3	Formulación del problema.	3
	1.3.1. Problema general.	3
	1.3.2. Problemas específicos	3
1.4	Formulación de Objetivos.	4
	1.4.1 Objetivo general.	4
	1.4.2 Objetivos específicos.	4
1.5	Justificación de la investigación.	4
1.6	Limitaciones de la investigación.	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio.	7
	2.1.1. Antecedentes internacionales	7
	2.1.2. Antecedentes nacionales	9
	2.1.3. Antecedentes locales	11
2.2.	Bases teóricas - científicas.	11

2.2.1	Neuroliderazgo	11
2.2.2.	Características habituales del cerebro de un líder.	15
2.3.	Definición de términos básicos	32
2.4.	Formulación de Hipótesis	35
2.4.1.	Hipótesis general	35
2.4.2.	Hipótesis específicas	35
2.5.	Identificación de Variables.	35
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores.	36

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.	38
3.2.	Métodos de investigación	38
3.2.1.	Método general	38
3.2.2.	Método específico.	39
3.3.	Diseño de investigación.	39
3.4.	Población y muestra.	40
3.4.1.	Población.	40
3.4.2.	Muestra.	40
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	40
3.6.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	41
3.7.	Tratamiento Estadístico.	41
3.8.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de Investigación	41
3.9.	Orientación ética	43

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo.	44
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.	46
4.3.	Prueba de Hipótesis	72
4.4.	Discusión de resultados	77

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y planteamiento del problema

Existe un enunciado que no dice que: Las organizaciones no cambian, cambian las personas que trabajan allí. Esto nos conlleva a que si vivimos en un mundo complejo, lleno de incertidumbre. Si entendemos cómo funciona nuestro cerebro y anticipamos la manera en que percibimos los cambios como amenazas, podremos estar mejor preparados para dar una respuesta diferente. El cerebro es nuestro pilar; el sistema principal de procesamiento de información del ser humano. Es el lugar donde se inician las emociones y donde se almacenan los recuerdos y las experiencias vividas. Este disco duro tan potente y poderoso, es el órgano responsable de guardar nuestra esencia, nuestros deseos y nuestra personalidad

Hay dos cosas que destacar de nuestro cerebro: El cerebro puede desarrollarse y cambiar físicamente con la experiencia. Lo que se conoce como neuroplasticidad. Está comprobado que el cerebro es el único órgano que no se desgasta con el uso. Hay estudios que revelan que en ciertas zonas del cerebro se forman nuevas neuronas a partir de células madre (neurogénesis).

El cerebro sigue por defecto patrones basados en nuestra experiencia y en nuestras creencias, pero con voluntad y coraje, podemos aprender a pensar y a actuar de forma diferente, creando nuevos circuitos neuronales que con el tiempo, adquiriendo nuevos hábitos, pueden llegar a formar nuevas neuronas en nuestro cerebro. Ya no nos vale decir “Yo soy así, y no puedo cambiar”.

El cerebro es un órgano social. Necesita de interacciones sociales para sobrevivir. Naomi Eisenberger, de la Universidad de California en Los Ángeles (UCLA), una de las más destacadas investigadoras en neurociencia social comprobó con un

experimento con voluntarios que cuando las personas se sienten rechazadas socialmente, se activaba la misma región del cerebro que se activaría si tuvieran dolor físico. Estas investigaciones cuestionan la pirámide de Maslow (que situaba las necesidades sociales a un 2º nivel, por encima de las necesidades físicas) y son un claro argumento para dedicar más tiempo a las relaciones, a generar vínculos emocionales dentro de las organizaciones.

De allí la importancia para plantear como tema de investigación, como el Neuroliderazgo puede influir en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar, entendiéndose que el neuroliderazgo – disciplina que se basa en desarrollar destrezas de liderazgo entendiendo como funciona el cerebro y aplicando procesos para mejorar las destrezas que desean desarrollar, en nuestro caso mejorar localización del servicio por parte de los trabajadores.

Según palabras de El «neurocoach José María Moreno El 70% de las personas no son conscientes de qué significa lo que ellas mismas dicen». El hace esta afirmación para tratar de explicar qué significa formarse en un liderazgo consciente. «A la mayoría nos han educado desde la ausencia de responsabilidad. No nos sentimos completamente responsables de todo lo que decimos. Y sin embargo la responsabilidad es uno de los primeros hábitos de las personas altamente efectivas», argumenta. Y en ese estilo de liderazgo «inconsciente», que es el que persiste hoy en día, el funcionamiento del cerebro sigue siendo un auténtico desconocido.

1.2. Delimitación de la investigación

a) Delimitación temporal

El periodo de análisis de nuestra investigación comprenderá el periodo del año 2018.

b) Delimitación Espacial

La investigación se llevará a cabo en las instalaciones de la Municipalidad distrital Simón Bolívar, ubicado en la localidad de Rancas de la Provincia de Pasco.

c) Delimitación Social

Para la nuestra investigación lo constituyen, los trabajadores nombrados y contratados de la Municipalidad Distrital Simón bolívar.

d) Delimitación conceptual

Para la presente investigación lo constituye la influencia del Neuroliderazgo en la Calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Simón bolívar.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera el Neuroliderazgo influye en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿De qué manera la dimensión desempeño influye en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018?
- b) ¿De qué manera la dimensión colaboración influye en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018?
- c) ¿De qué manera la dimensión innovación influye en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018?
- d) ¿De qué manera la dimensión agilidad influye en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la influencia del Neuroliderazgo en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar – 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

- e) Determinar la influencia de la dimensión desempeño en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar – 2018.
- f) Determinar la influencia de la dimensión colaboración en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar – 2018.
- g) Determinar la influencia de la dimensión innovación en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar – 2018.
- h) Determinar la influencia de la dimensión agilidad en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar – 2018.

1.5. Justificación de la investigación

a) Justificación teórica

Indagando sobre el tema del Neuroliderazgo y la Calidad de servicios en instituciones públicas, no se pudo encontrar trabajos de investigación sobre la relación de ambas variables, principalmente en lo concerniente al Neuroliderazgo, tanto a nivel internacional como nacional, en cuanto a Calidad de servicio en instituciones públicas en nuestro caso Municipalidad, si existen varios estudios.

Por lo que la presente tesis busca aportar con la creación de un nuevo conocimiento entre la relación del Neuroliderazgo y la Calidad de servicios con sus

diferentes dimensiones de las variables, que estamos seguros servirán de aporte para futuras investigaciones.

b) Justificación metodológica

Con la investigación se genera la aplicación de los instrumentos de recolección de datos válidos y confiables para medir el nivel de influencia del Neuroliderazgo y la calidad de servicios, en este caso un cuestionario.

c) Justificación práctica

Su uso práctico, se fundamenta en que la Municipalidad Distrital Simón Bolívar al tener un diagnóstico sobre la importancia del Neuroliderazgo y su influencia en la calidad de servicio del personal nombrado y contratado, se pueda implementar las recomendaciones producto de la presente tesis, dentro de los procedimientos, políticas, programas de la institución que tengan que ver con la gestión del talento humano y por ende mejorar el servicio que prestan y brindan a la población (vecinos) quienes son los que observan y califican la gestión municipal.

d) Justificación social

Nuestra investigación permitirá que los trabajadores tengan una herramienta como el neuroliderazgo para brindar un excelente servicio y la población obtenga una mejor calidad en los servicios que presta la Municipalidad distrital de Simón Bolívar.

1.6. Limitaciones de la investigación

Nuestra principal limitación es la falta de estudios previos sobre el Neuroliderazgo y la calidad de servicios, especialmente en nuestro caso las municipalidades, del mismo modo consideramos que será de carácter económico para poder financiar el estudio, ya que todos los gastos que se efectuarán durante el desarrollo de la presente, serán financiados con nuestro propio ingreso.

Así mismo consideramos la falta de cooperación y apertura por parte de los colaboradores, al momento de realizar las encuestas, aduciendo la falta de disponibilidad de tiempo.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Otarola G. (2017) En su tesis “El Neuroliderazgo y el Clima Organizacional en la diversidad de género” Universidad Internacional de la Rioja – España, concluye:

Sobre la hipótesis de estudio H1a: Los líderes femeninos, son más carismáticos, una influencia idealizada (confianza, admiración y respeto) motivación inspiracional (fomentan el optimismo y entusiasmo) y consideración individualizada. Es decir una afinidad/relaciones, certeza y estatus.

H1b: Mientras que los hombres se enfocan en las recompensas y en delegar funciones, son transaccionales, es decir con mayor autonomía y equidad.

Dentro del compendio de datos y análisis de los mismos se puede observar que el líder femenino en el modelo SCARF tiene los dominios más altos en certeza y relaciones. Teniendo certeza en 35.7% y relaciones 21.4% evidenciando ser una persona que le gusta planificar y que los trabajadores estén al tanto de los problemas de la empresa o de lo bueno que le ha pasado para tenerlos comprometidos y motivados, tiende a hablar con ellos de temas diferentes al de la empresa y le gusta acercarse a ellos, teniendo una relación de confianza y hablar de temas difíciles manejando la empatía y la inteligencia emocional.

Al considerar que el elemento principal de la empresa es el empleado y se lo demuestra. Además, desarrolla empatía haciéndose amiga de ellos, una

compañera que los lidera y ellos muestran cercanía a ella. Hasta algunos mencionan que el día que ella no esté en la empresa, prefieren renunciar porque la consideran una buena líder, esto se observó en la encuesta.

Vallejo D; Abarca C; Uquillas G. y Ramírez R. (2017): Artículo “Inteligencia emocional y el neuroliderazgo en las Empresas públicas”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador. Llega a las conclusiones siguientes:

En los diferentes líderes estudiados en la investigación las convicciones de la mente racional son tentativas de acuerdo al estilo; una nueva evidencia puede descartar una creencia y reemplazarla considera sus convicciones como absolutamente ciertas, y así deja de lado cualquier evidencia en contra. Por eso resulta tan difícil razonar con líderes que están emocionalmente desmotivado; no importa la sensatez del argumento que se le ofrezca desde un punto de vista lógico: este no tiene ninguna validez si no es acorde con la convicción emocional del momento. Los sentimientos son auto justificadores y cuentan con un conjunto de percepciones y “pruebas” propios, además se argumenta los desconocimientos de neuroliderazgo lo que dificulta en la toma de decisiones de las empresas.

Dado que a la mente racional le lleva más tiempo que a la mente emocional registrar y responder, el “primer impulso” en una situación emocional es del corazón, no el de la cabeza. También existe una segunda clase de reacción emocional, más lenta que la respuesta rápida, que fomenta primero en nuestros pensamientos antes de conducir al sentimiento. Esta segunda vía para activar las emociones es más deliberada, y somos típicamente conscientes de los pensamientos que conducen a ella. En este tipo de reacción emocional existe

una evaluación más extendida; nuestros pensamientos –cognición- juegan el papel clave en la determinación de qué emociones serán provocadas.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Bazan R. (2017) En la tesis: “Propuesta de modelo de gestión recursos humanos basado en el neuroliderazgo para promover la mejora continua en instituciones educativas secundarias mixtas de Chachapoyas – Amazonas, 2016”, de la Universidad Cesar Vallejo, llega a las conclusiones siguientes:

- ✓ En las instituciones educativas realmente no existe un Plan de Mejora Continua.
- ✓ La gestión administrativa, directiva, administrativa y a la comunidad se encuentra en un nivel regular.
- ✓ La Propuesta de un Modelo de Gestión de recursos humanos basado en el neuroliderazgo se basa en el enfoque del Neuroliderazgo propuesto por Arana (2012).
- ✓ El modelo de Gestión de recursos humanos ha sido validado por la técnica Delphy y que servirá como un instrumento de gestión.

Zarate G, (2017) en la tesis: “Neuromanagement en la cultura organizacional, tienda Sodimac Primavera de Surquillo, Lima 2017” de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, llega a las conclusiones siguientes:

Primera. Existe una influencia positiva de la variable neuromanagement en en la cultura organizacional, en la sucursal de Sodimac Perú S.A. sede Surquillo, Lima 2017.

Segunda. Existe influencia positiva entre la dimensión Inteligencia individual de la variable neuromanagement en la variable cultura organizacional en la sucursal de Sodimac Perú S.A. sede Surquillo, Lima 2017.

Tercera. Existe influencia positiva entre la dimensión inteligencia organizacional de la variable neuromanagement en la variable cultura organizacional, en la sucursal de Sodimac Perú S.A. sede Surquillo, Lima 2017.

Cuarta Existe influencia positiva entre la dimensión gestion del talento humano de la variable neuromanagement en la variable cultura organizacional, en la sucursal de Sodimac Perú S.A. sede Surquillo, Lima 2017.

Córdova & Molina (2015), en el artículo científico “Un neuroliderazgo para una satisfacción laboral en las instituciones educativas” (p.1), propone que: “En las Instituciones Educativas Públicas, la gestión actual se desarrolla en un contexto de incertidumbre, conflictos y riesgos, es una deficiencia, en comparación con lo que el neuroliderazgo introduce como nueva forma de pensar, decidir y hacer en la gestión de recursos humanos. (Córdova, 2015, p.1)

El tipo de estudio utilizado es un estudio proyectivo. Las conclusiones a las que llegó el autor son las siguientes:

Los resultados, con referencia al proceso de diagnóstico en relación a la satisfacción laboral, concluye que “los docentes se encuentran con un nivel promedio bajo de insatisfacción”. (Córdova, 2015, p.45). En lo que respecta a condiciones físicas 71,21% manifiesta un bajo nivel de satisfacción, en lo que son beneficios sociales y remuneraciones, el 84,09% no está satisfecho en políticas administrativas y solo el 21,21% dice estar satisfecho; cabe mencionar y precisar que solo el 14.39% siente satisfacción en la interacción social entre compañeros de trabajo y que sólo el 7.57% siente satisfacción en su desarrollo

personal, siendo necesario implementar estrategias para revertir la situación actual, con respecto a estos 02 últimos casos, es importante implementar estrategias para superar y mejorar los resultados (Córdova, 2015, p.45).

Así; mismo cabe resaltar “en el aspecto del desempeño de tareas ocurre que el 62.87% dice estar satisfecho con las tareas que desempeña, resultados que se considera como una fortaleza que permitirá desarrollar otras dimensiones de la satisfacción laboral” (Córdova, 2015, p.45).

La conclusión principal a la que abordó el autor es que “del total de los docentes de la muestra de estudio el 65.90% indicaron no estar satisfechos referente a la relación establecida con la autoridad de su trabajo; considerándose desde este punto de vista implementar estrategias que mejoren el liderazgo directivo de las Instituciones Educativa” (Córdova, 2015, p.45)

2.1.3. Antecedentes Locales

Buscando en los archivos del repositorio institucional de nuestra Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, no se encontraron trabajos similares, que nos sirva de antecedentes.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Neuroliderazgo

Si bien la primera referencia al término neuroliderazgo fue realizada por Bennis and O’Toole en una publicación de Harvard Business Review de 2005 sobre las limitaciones de los programas de MBA, fue el historiador afincado en Nueva York David Rock, en colaboración con el neurocientífico Jeffrey Schwartz, quien desarrolló un año después el concepto de este nuevo campo de investigación que aplica el conocimiento de la neurociencia al desarrollo del management empresarial.

En los últimos años el avance de la neurociencia ha aportado valiosos descubrimientos aplicables a múltiples actividades del quehacer humano, como la educación, la economía, el mercadeo, la medicina, la psicología, la gerencia y el liderazgo, entre otras áreas de aplicación. Surgen así el neuroliderazgo, el neuromarketing, el neuromanagement, la neuroeconomía, la neuropsicología, el neuroplanning, el neuroaprendizaje, la neuroeducación, etc.

El neuroliderazgo representa una perspectiva revolucionaria y novedosa en cuanto a la conceptualización del liderazgo y de los factores clave para su ejercicio eficaz. Esta nueva dimensión está relacionada con la comprensión de cómo funciona el cerebro, su anatomía y su fisiología. Esta disciplina intenta definir la base neuronal del liderazgo y de la gestión, y estudia los procesos cerebrales que explican la conducta (desempeño), la toma de decisiones, la motivación, la inteligencia emocional, la forma de relacionarse con otros, la inteligencia y aprendizaje individual y organizacional, entre otros aspectos vinculados al mundo organizacional y del ejercicio del liderazgo. Esto supone una reconceptualización del liderazgo, no con base a las teorías clásicas basadas en el conocimiento acumulado de la gestión, sino con base a la comprensión del funcionamiento del cerebro que aporta la neurociencia.

La aplicación de la neurociencia al contexto organizacional provee un amplio potencial de conocimientos, metodologías y herramientas para la comprensión de las dinámicas que intervienen en el liderazgo, y abre un nuevo campo en la investigación del mismo en una diversidad de aspectos dignos de explorar.

La neurociencia es un ámbito de estudio científico que se centra en analizar el comportamiento del sistema nervioso. Esta disciplina está encontrando cada

vez más áreas de aplicación como, por ejemplo, el marketing o los RRHH. En este último caso, está haciéndose muy común la implementación del neuroliderazgo.

Los grandes avances conseguidos en las últimas décadas en el estudio del cerebro humano, sumados al mayor interés de las empresas, las universidades y las escuelas de negocios por capacitar de forma más eficaz a sus líderes, han provocado que esta nueva rama científica haya recibido un gran impulso en el siglo XXI, recibiendo un mayor esfuerzo investigador por parte de los centros e institutos científicos. Neurobiología, neuropsicología o neurociencia cognitiva son algunas de las ramas que integran el neuroliderazgo, especialmente enfocado al estudio empírico de las 'soft skills' o habilidades sociales, ignoradas por los programas de formación y desarrollo profesional tradicionales, más interesados en las capacidades técnicas. Según numerosas investigaciones, más del 90% de las decisiones que adoptamos las personas las realizamos de forma inconsciente. Es más, nuestro cerebro es capaz de procesar 400.000 millones de bits de información por segundo, pero solo 2.000 son decodificados de forma consciente. Es en los 398.000 millones restantes en donde se centra el neuroliderazgo.

El neuroliderazgo aporta un cambio de perspectiva, convirtiendo las relaciones interpersonales y las emociones en el vehículo hacia el éxito de las compañías y aportando a los gerentes y directivos las herramientas necesarias para impulsar y motivar a sus equipos. La nueva generación de líderes debemos asumir que las personas somos seres sociales y que, sin equipo, no puede haber cambio.

El objetivo de esta nueva área de investigación consiste en conocer a través de una metodología científica cómo funciona la mente de los directivos -los mecanismos neurocognitivos que subyacen al comportamiento de las personas- para, así, poder comprender el proceso neuronal que interviene en las acciones de los líderes y desarrollar una metodología práctica con las conclusiones conseguidas.

Según explican David Rock y el doctor Al H. Ringleb en su investigación *The emerging field of NeuroLeadership*, son cuatro los ámbitos en los que se centran los estudios de neuroliderazgo:

- **Toma de decisiones y resolución de problemas.** El neuroliderazgo estudia cómo actúa el córtex prefrontal durante estas situaciones, aportando datos que permiten cambiar de forma consciente las respuestas de los líderes.
- **Control emocional ante situaciones de estrés.** Gracias a la neurociencia hoy sabemos que son las emociones, más que la capacidad intelectual, lo que determina el comportamiento de un líder en condiciones críticas, facilitando herramientas para minimizar los riesgos y maximizar las repercusiones positivas bajo estas circunstancias.
- **Colaboración y trabajo en equipo.** Las personas interactúan entre sí a través de respuestas involuntarias y automáticas. El neuroliderazgo investiga, en este aspecto, el papel de las llamadas neuronas espejo, permitiéndonos conocer cómo el comportamiento de los demás influye en el de los directivos y aplicar esta información en las relaciones laborales.
- **Adaptación al cambio.** Las personas tendemos a ser reticentes a los cambios, por lo que la neurociencia aplicada al liderazgo trata de desvelar

la relación entre el control de la mente y la atención cognitiva creada en el sistema límbico para conseguir herramientas más eficaces en la adaptación a nuevos escenarios.

Por ende, la aplicación del neuroliderazgo a la gestión empresarial conlleva, entre otros, los siguientes beneficios:

- Mayor eficacia en la toma de decisiones.
- Reducción del riesgo a adoptar medidas erróneas.
- Potenciación de la autoconfianza de los directivos y del respeto de los trabajadores hacia el líder.
- Impulso de un clima laboral más positivo y participativo.
- Mejora de la coordinación de los equipos de trabajo.
- Crecimiento de la capacidad creativa de los profesionales.
- Aumento de la flexibilidad y adaptación al cambio de los equipos.
- Mayor implicación de los empleados y mejora, como consecuencia, de la rentabilidad de las organizaciones.

2.2.2. Características habituales del cerebro de un líder

Los estudios relacionados con neuroliderazgo destacan una serie de características que son comunes a los buenos líderes. Las principales son:

- a) **La habilidad para gestionar el cambio:** la capacidad para adaptarse a las nuevas situaciones está especialmente desarrollada en el caso de las personas directoras. Esto, que tiene relación con la plasticidad del cerebro, hace que puedan lidiar con los problemas más fácilmente y que sean más resilientes.

- b) **La capacidad de atención:** esta cualidad permite a los líderes ser buenos estrategas, gestionar distintos tipos de estímulos de manera eficaz y tomar decisiones más acertadas.
- c) **Alta capacidad de aprendizaje:** las personas que llevan a cabo tareas de gestión consiguen conectar fácilmente con la parte neuronal de cerebro gracias al neuroaprendizaje y son capaces de retener los conocimientos adquiridos más fácilmente.
- d) **Inteligencia emocional:** es imprescindible para manejar y entender los propios sentimientos, así como para entender los de los demás.

2.2.3. Definiciones de Neuroliderazgo

El neuroliderazgo tiene como enfoque los factores intelectuales y emocionales, relacionados con la toma de decisiones. Además, está relacionado con la capacidad de las personas en resolver problemas, la gestión de equipos de trabajo, el aprendizaje, la motivación, la creatividad y la innovación. No hay que olvidar que también otros aspectos organizacionales como son los estilos de liderazgo, la gestión del cambio, las recompensas, entre otros.

En sí, la neurociencia ha hecho importantes aportes sobre cómo funciona el cerebro y cómo aprenden las personas, información que es muy útil para la gestión organizacional y el ejercicio del liderazgo. Gracias a estos estudios científicos, se ha dado un nuevo concepto al liderazgo, alejado de las teorías clásicas relacionadas con el conocimiento de la gestión; y más bien, se ha consolidado un concepto que tiene que ver con la comprensión - que aporta la neurociencia- acerca del funcionamiento del cerebro.

2.2.4. Dimensiones de la Variable Neuroliderazgo

Para la presente investigación utilizaremos el modelo i4 de Silvia Damiano, que observa cuatro competencias: Desempeño (Performance), Colaboración, Innovación y Agilidad. Cada una de ellas tiene un pilar principal cuya primera letra es una i, por ello el modelo se llama i4.

2.2.4.1. Desempeño: se refiere al nivel óptimo tanto a nivel mental como físico

que una persona puede alcanzar cuando está realizando una tarea. Todo dependerá de cómo el sistema cerebro-mente cuerpo funciona, del tiempo y la dedicación que dedicamos a estar mentalmente preparados para ejercer una tarea (sobre todo cuando esta supone un reto); de cómo regulamos y balanceamos nuestras actividades diarias, y de cuanto estamos alineados con nuestros valores y nuestra moral. Los pilares de esta competencia son:

- Integración,
- Equilibrio,
- Ética y
- Preparación Mental (mental readiness).

El vector principal es la Integración: hay que observar cómo cada uno de nosotros tiene de integrado su cerebro con el resto del cuerpo. Lo cierto es que todo el cuerpo está conectado. Estudios recientes han descubierto que el 95% de la serotonina (que es la sustancia que produce la depresión) se genera en el estómago. Estar integrado permitirá saber lo que ocurre en el cuerpo y en el cerebro y nos ayudará a pensar con claridad y a tomar decisiones correctamente.

2.2.4.2. Colaboración: se refiere a la consecución de un objetivo común a través de un esfuerzo de un grupo de personas trabajando juntas. La verdadera

colaboración empieza con el deseo propio de compartir e inspirar a otros a través de la obtención de un ideal que puede llegar a ser algo real. Para ello es necesario comunicar abiertamente, tener la valentía de superar los conflictos, ser generoso compartiendo conocimiento, recursos y tiempo. Los pilares de esta competencia son:

- Inspiración,
- Comunicación,
- Generosidad y
- Valentía.

La inspiración es acerca de cómo movemos la energía de los demás. Ya sabemos, gracias a la Inteligencia emocional, que las emociones se contagian. Por lo tanto, cómo líder tendré que cuestionarme y pensar cómo he de hacer. Si el ‘comando y control’ ya no funciona, ¿Qué he de hacer para cultivar la inspiración, el ‘sentirse bien’?

2.2.4.3. Innovación: se refiere a la generación de ideas nuevas, la tenacidad de dar vida a las que son las mejores y la sabiduría de entender cómo conectar con los demás para que las apoyen. La innovación supone expandir nuestra mente y comprender cómo hacer germinar la imaginación en los demás y en nosotros mismos. Cuando hablamos de innovación a nivel de equipo o de organización, también será necesario tener la visión y la energía de seguir adelante sin desanimarse mientras hemos de manejar otras tareas prioritarias. Los pilares de esta competencia son:

- Imaginación,
- Perseverancia (Drive),
- Curiosidad, y

- Actitud.

La imaginación funcionará óptimamente cuando nuestro cerebro acceda a la ‘default network’, la red por defecto, que es como el recreo que se toma el cerebro. Es ahí donde están las ideas, es ahí donde podemos fomentar la imaginación. Muchos pensamos que solamente hay imaginación cuando somos pequeños, pero lo cierto es que es una habilidad mental que nos permite resolver problemas. Lo que sucede es que en este mundo tan ocupado, tomarse un recreo es demasiado difícil y no usamos la imaginación. Pero sin ella no hay pensamiento creativo y sin él no hay innovación.

2.2.4.4. Agilidad: se refiere a la capacidad de saber leer las condiciones cambiantes en el entorno, y a la habilidad de adaptarse a ellas rápidamente. La agilidad de un líder se refiere al buen uso que hace de sus habilidades intuitivas, la auto-consciencia, y la capacidad de observar y reflejar. La agilidad también está relacionada con la facilidad para influenciar a los demás para que naveguen a través de entornos complicados e inciertos y del grado de adaptación a las nuevas condiciones. Los cuatro pilares de esta competencia son:

- Intuición,
- Auto-consciencia (awareness),
- Influencia y
- Adaptabilidad.

La Intuición existe, está dentro de nosotros y tenemos que aprender a escucharla. Los grandes líderes, como Richard Branson usan mucho la intuición en su toma de decisiones.

El modelo i4 Neurolider, facilita al profesional una visión de sí mismo que le ayuda a lograr un mayor y mejor desarrollo de la conexión entre ambos hemisferios cerebrales para alcanzar elevados niveles de liderazgo y aplicarlos con efectividad en su día a día profesional. Es una herramienta clave para adaptarse a las nuevas formas de trabajar y liderar, propias de un mundo VUCA.

2.2.5. Calidad de Servicio

Para nuestro trabajo lo entenderemos como el nivel de excelencia que la empresa prestadora del servicio (en nuestro caso la Municipalidad) decide lograr y mantener, en función de los deseos y necesidades de sus clientes (los vecinos).

Riveros (2007). Manifiesta que “para lograr una mayor calidad las empresas deben mejorar su software, hardware y el talento humano. El hardware se mejora mediante aportes de capital para comprar los equipos, sistemas y materiales que permitan contar con la tecnología apropiada. El software se refiere a los procedimientos en general y se puede mejorar a través de las personas. El talento humano puede asumir nuevos procedimientos o desarrollarlos, de acuerdo con su nivel de conocimiento, pericia y creatividad. El talento humano se mejora solamente mejorando el nivel de conocimientos de las personas y buscando la mejor actitud en el desempeño de las funciones”

Jhons (2012). Menciona sobre calidad de servicio: “Hechos, actividades o desempeño” Actitud formada por medio de una evaluación general a largo plazo del desempeño de una empresa. La calidad del servicio ofrece una manera de alcanzar el éxito entre los servicios en competencia. En particular, cuando un número reducido de empresas ofrece servicio casi idéntico y compiten en un

área pequeña, establecer la calidad en el servicio es la única manera de distinguirse.

2.2.6. Definiciones de Calidad y Calidad de Servicio

En la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor.

La investigación en el área se ha centrado básicamente en calidad y satisfacción; el valor es el concepto con más bajo nivel de estudio hasta el momento. Grönroos (2001) reconoce que la línea que separa las evaluaciones de la calidad de las otras tendencias de evaluación de experiencias de servicio no está muy bien definida. Para los fines de este trabajo se tomará únicamente el concepto de calidad.

La Real Academia Española define calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar “algo” a través de ella.

A continuación, alguna definición que encontramos:

- Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming, 1989).

- La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos (Juran, 1990): 1) La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. 2) Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.
- De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (Ishikawa, 1986).
- “Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad” (Crosby, 1988).
- La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios (Imai, 1998, p. 10).
- “La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar” (Drucker, 1990, p. 41).

Al revisar el concepto se encuentran enfoques que apuntan a diferenciar la calidad respecto de su perspectiva de análisis y los agentes implicados, luego se pueden inferir tres elementos de estudio: los agentes, las relaciones y el entorno.

En el concepto puro de calidad se encuentran dos tendencias: la calidad objetiva y la calidad subjetiva. La calidad objetiva se enfoca en la perspectiva del productor y la calidad subjetiva en la del consumidor.

En la literatura sobre la calidad del servicio, el concepto de calidad se refiere a la calidad percibida, es decir “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (Zeithaml, 1988, p. 3). En términos de servicio significaría “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p. 16). En este sentido, la calidad percibida es subjetiva, supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional.

Finalmente, la calidad percibida se valora (alta o baja) en el marco de una comparación, respecto de la excelencia o superioridad relativas de los bienes y/o servicios que el consumidor ve como sustitutos.

Estos son los argumentos de los principales exponentes del concepto de calidad percibida del servicio, para señalar que en un contexto de mercado de servicios, la calidad merece un tratamiento y una conceptualización distinta a la asignada a la calidad de los bienes tangibles.

A diferencia de la calidad en los productos, que puede ser medida objetivamente a través de indicadores tales como duración o número de defectos, la calidad en los servicios es algo fugaz que puede ser difícil de medir (Parasuraman et al., 1988). La propia intangibilidad de los servicios origina que

éstos sean percibidos en gran medida de una forma subjetiva (Grönroos, 1994, p. 37).

Dada esta diferenciación, Lewis y Booms (1983) fueron quizá los primeros en plantear el concepto de calidad del servicio como el ajuste del servicio entregado a los consumidores con sus expectativas. Grönroos (1984) y Parasuraman et al.(1985) toman este planteamiento basado en lo que se denomina el paradigma de la des-confirmación.

En su obra de 1998 Parasuraman et al.(1985) anotan el problema de la no existencia de medidas objetivas, por lo cual la percepción es la medida que más se ajusta al análisis. Las percepciones son las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibido.

Otro planteamiento en la misma dirección es que la calidad de servicio percibida depende de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido (Grön-roos, 1994). Según Rust y Oliver (1994), los juicios de satisfacción son el resultado de la diferencia percibida por el consumidor entre sus expectativas y la percepción del resultado.

El proceso de medición de la calidad del servicio implica que dadas sus características se establezcan diferentes dimensiones de evaluación que permitan un juicio global de ella. Estas dimensiones son elementos de comparación que utilizan los sujetos para evaluar los distintos objetos (Bou, 1997, p. 251).

2.2.7. Características de los servicios

Estos elementos descansan en las características fundamentales de los servicios: la intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega, y la inseparabilidad de la producción y el consumo (Parasuraman, Zeithaml y

Berry, 1985). De las características diferenciadoras entre los productos tangibles y los servicios cabe destacar el hecho de ser causantes de las diferencias en la determinación de la calidad del servicio. Así, no se pueden evaluar del mismo modo servicios y productos tangibles. A continuación se presentan estas características de una manera más detallada.

2.2.7.1. La intangibilidad: La mayoría de los servicios son intangibles (Lovelock, 1983). No son objetos, más bien son resultados. Esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes. Por tanto, debido a su carácter intangible, una empresa de servicios suele tener dificultades para comprender cómo perciben sus clientes la calidad de los servicios que prestan (Zeithaml, 1981).

2.2.7.2. La heterogeneidad: Los servicios –especialmente los de alto contenido de trabajo– son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día. Por tanto, es difícil asegurar una calidad uniforme, porque lo que la empresa cree prestar puede ser muy diferente de lo que el cliente percibe que recibe de ella.

2.2.7.3. La inseparabilidad: En muchos servicios, la producción y el consumo son indisolubles (Grönroos, 1978). En servicios intensivos en capital humano, a menudo tiene lugar una interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa de servicios. Esto afecta considerablemente la calidad y su evaluación.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), estas características de los servicios implican cuatro consecuencias importantes en el estudio de la calidad del servicio:

- a) La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la de los bienes.
- b) La propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad y, consecuentemente, a un riesgo percibido del cliente más alto que en el caso de la mayoría de bienes.
- c) La valoración (por parte del cliente) de la calidad del servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados.
- d) Las evaluaciones de la calidad hacen referencia tanto a los resultados como a los procesos de prestación de los servicios.

2.2.7.4. Dimensiones de la Variable Calidad de Servicio

El establecimiento de dimensiones o características diferenciadas ayuda a esquematizar y dividir el contenido del concepto o constructo de estudio. Algunas veces, dada la subjetividad inmersa en el concepto en estudio, estas dimensiones no son tan fácilmente observables por los sujetos, sino que son abstracciones realizadas a partir de atributos o características que éstos perciben.

Al revisar la literatura académica se encuentran definiciones de calidad que implican una dependencia del nivel de atributos del producto, mientras que en la literatura de gestión es definida mediante dimensiones puntuales. Algunos autores hablan de dimensiones primarias: adecuación al uso y fiabilidad (Garvin, 1984; Juran, 1994).

Con el fin de incorporar diferentes perspectivas, Garvin (1984) resalta ocho dimensiones de la calidad como un marco de referencia para el análisis de la planificación estratégica:

- Desempeño
- Características
- Confiabilidad: Probabilidad de un mal funcionamiento
- Apego: Habilidad de cumplir con las especificaciones
- Durabilidad
- Aspectos del servicio: Rapidez, cortesía, competencia y facilidad de corregir problemas.
- Estética.
- Calidad percibida

Aun cuando esta perspectiva es notoriamente sesgada hacia la calidad objetiva, Lovelock (1996, p. 464) afirma que tiene valor generalizable para los servicios, pero requiere un enfoque diferente para medir la calidad del servicio debido a su naturaleza distintiva.

Desde una perspectiva pragmática, Druker (1990, p. 41) establece cinco niveles de evaluación del desempeño de una organización de acuerdo con la satisfacción obtenida (comparación de las expectativas). La mayoría de los clientes utilizan, según Druker, cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación:

- **Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y

conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

- **Seguridad:** Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.
- **Capacidad de respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo.
- **Empatía:** Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos.
- **Intangibilidad:** A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se

derivan de dicha intangibilidad: los servicios no pueden ser mantenidos en inventario; si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre.

➤ **Interacción humana:** Para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio. Para efectos de nuestro estudio tendremos en cuenta las cinco dimensiones o elementos mencionados por Parasuraman, Zeithaml y Berry, que son los siguientes:

- a) **Elementos tangibles,** es primer elemento básico a tener en cuenta. Esto se refiere a la apariencia del establecimiento, en nuestro caso a las instalaciones de la Municipalidad, también de los materiales que los empleados reciben para realizar un buen trabajo y demás elementos visuales.
- b) **La confiabilidad,** En segundo lugar, está la certeza en la habilidad de los que dirigen la municipalidad de cumplir la promesa hecha en campaña de un buen servicio.
- c) **Capacidad de respuesta,** El tercer componente es la capacidad de respuesta, o sea, tiene que ver con la velocidad de entrega de este servicio y también con la disponibilidad con la que se realiza. Se refiere a la manera en la cual los empleados se comportan a la hora de interactuar con el usuario, demostrar que realmente quieren ayudar. Muchas veces el cliente siente que interrumpe al empleado al hacer preguntas o pedir un servicio, porque parecen ocupados en algo más. Esto sería una falta de capacidad de respuesta.

d) Seguridad. El cuarto elemento es lo que se denomina ofrecer garantía. Se relaciona con el nivel de seguridad que muestra el empleado. se supone que inspire confianza con los que dirigen la Municipalidad, que lo haga sentir con la garantía de estar tratando con alguien responsable y capacitado que representa la organización.

e) Empatía, Es la quinta y última dimensión, relacionada con la medida en que se perciben los deseos y necesidades de los trabajadores.

Aunque la mayoría de las personas define a la empatía como ponerse en los zapatos del cliente (lo vemos hasta en comerciales de televisión), nosotros hemos relacionada con la medida en la que dirigen la Municipalidad y sus empleados comprenden los deseos y necesidades de la población o los vecinos y lo relacionamos de acuerdo con tres aspectos diferentes que son:

➤ **Facilidad de contacto:** Existe un contacto permanente entre los que dirigen y los empleados.

➤ **Comunicación:** Algo que buscan los trabajadores es un mayor nivel de comunicación de parte de las autoridades y de los empleados, además en un lenguaje que ellos puedan entender claramente.

➤ **Gustos y necesidades:** El trabajador desea ser tratado como si fuera único, que se le brinde los servicios que necesita y en las condiciones más adecuadas para él y – ¿por qué no? Que se le retribuya con algo adicional que necesite; esto es, que supere sus expectativas.

2.2.8. Municipalidad Distrital Simón Bolívar

VISIÓN

La Municipalidad Distrital de Simón Bolívar es una institución pública moderna, eficiente, eficaz y transparente, con personal competitivo y vocación de servicio; que promueve la participación ciudadana en la planificación y gestión integral del desarrollo sostenible del distrito.

MISIÓN

La Municipalidad Distrital de Simón Bolívar es una institución pública incluyente y democrática, que promueve de forma concertada el desarrollo integral sostenible, prestando servicios de calidad que garantizan la optimización de recursos.

VALORES INSTITUCIONALES

- a) **Responsabilidad:** Es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral. La entidad responsable es aquella que actúa conscientemente siendo él la causa directa o indirecta de un hecho ocurrido. Está obligado a responder por alguna cosa o alguna persona. También es el que cumple con sus obligaciones o que pone cuidado y atención en lo que hace o decide.
- b) **Honestidad:** La honestidad u honradez es el valor de decir la verdad, ser decente, recatado, razonable, justo u honrado. Quien obra con honradez se caracterizará por la rectitud de ánimo, integridad, durante los años de gestión hemos demostrado que decir la verdad sobre los gastos ejecutados.
- c) **Compromiso:** La “obligación, compromiso” dentro de la entidad para velar por sus bienes. Al iniciar la gestión el compromiso fue mejorar la

calidad de vida, la cual ha sido cumplida en su gran porcentaje. El compromiso entonces refiere al acto de trabajar con dedicación para el bienestar común, para que todos puedan gozar de beneficios.

d) Respeto: El acto de respeto dentro de nuestra entidad refiere al trabajo en conjunto, merecimiento y alago a las opiniones de los trabajadores, funcionarios y de todos quienes se involucran con nuestra municipalidad.

e) Transparencia: Practicar el valor de la transparencia es permitir que los demás entiendan claramente el mensaje que enviamos con nuestros planteamientos y trabajo en conjunto, con nuestras acciones y que además perciban en mensaje que deseamos. El acto de transparencia dentro de la municipalidad de Simón Bolívar refiere al trabajo mancomunado entre las autoridades y los dirigentes sociales, mediante audiencias públicas y rendición de cuentas hemos informado de los trabajos realizados y los gastos durante el periodo de gestión.

2.3. Definición de términos básicos.

Actitud: Es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias.

Adaptabilidad: Significa ser flexible cuando las cosas cambian. Una persona adaptable es quien está abierto a nuevas ideas y conceptos, para trabajar de forma independiente o como parte de un equipo, y para llevar a cabo varias tareas o proyectos.

Agilidad: es la capacidad de entender las condiciones cambiantes del entorno, y a la habilidad de adaptarse a ellas rápidamente. La agilidad de un líder se asienta en el buen uso que hace de sus habilidades intuitivas, la auto-consciencia, y la capacidad de observar y reflejar.

Auto-consciencia: implica reconocer los propios estados de ánimo, los recursos y las intuiciones. Así como conocer nuestras propias emociones y cómo nos afectan, cuáles son nuestras virtudes y nuestros puntos débiles.

Colaboración: Es cuando alcanzamos un objetivo común gracias al esfuerzo de un grupo de personas que trabajan juntas. Una colaboración es auténtica cuando nace con un deseo de compartir y de inspirar a otros por medio de una situación ideal que puede que puede transformarse en algo real.

Comunicación: es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra, alterando el estado de conocimiento de la entidad receptora.

Confiabilidad. Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.

Curiosidad: es la intención de descubrir algo que uno no conoce.

Desempeño: Es el nivel óptimo que una persona puede alcanzar, tanto físico como mental, a la hora de llevar a cabo una tarea.

Empatía. Atención individualizada al cliente

Equilibrio: entre los deseos y la realidad que se vive. Se denomina equilibrio emocional a las respuestas emocionales adecuadas que un individuo brinda hacia el entorno que lo rodea. ... En tanto organismo vivo, al ser humano se le aplica las nociones de estímulo y respuesta.

Ética: se relaciona con el estudio de la moral y de la acción humana. El concepto proviene del término griego ethikos, que significa “carácter”.

Generosidad: es un valor o rasgo de la personalidad caracterizado por ayudar a los demás de un modo honesto sin esperar obtener nada a cambio.

Imaginación: La imaginación funciona mejor cuando nuestro cerebro accede a la red por defecto (default network), que es una especie de recreo del cerebro.

Influencia: Poder de una persona o cosa para determinar o alterar la forma de pensar o de actuar de alguien

Innovación: Con la generación de nuevas ideas, expandimos nuestra mente y permitimos que nuestra imaginación y la de los demás, aflore. Es importante respaldar e impulsar las mejores y desarrollar una especial habilidad de conectar con los demás para que las apoyen.

Inspiración: Cuando inspiramos logramos mover la voluntad de los demás

Integración: Cuando estamos integrados podemos saber lo que sucede en el cuerpo y en el cerebro, lo que nos ayuda a pensar con mayor calidad y a tomar mejores decisiones

Intuición: es saber sin saber que se sabe; existe, está en nosotros y debemos aprender a escucharla.

Neuroaprendizaje: Es una disciplina que fue el resultado de la conjunción de varias ciencias: tales como la neurobiología, la psicología y la pedagogía, entre otras. (...), estudia al cerebro "como órgano del aprendizaje"; su anatomía, funcionalidad y plasticidad que hace posible los procesos de aprendizaje. (Arana, 2012, p.1).

Perseverancia: es un esfuerzo continuo, supone alcanzar lo que se propone y buscar soluciones a las dificultades que puedan surgir, un valor fundamental en la vida para obtener un resultado concreto.

Preparación Mental. permite mejorar el rendimiento de las personas, a enseñar nuevas habilidades y disminuir errores.

Seguridad. Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al cliente.

Tangibles. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación.

Valentía: Valor, energía y voluntad para afrontar situaciones difíciles o adversas. coraje. Hazaña que se realiza con heroicidad.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El Neuroliderazgo influye positivamente en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) El desempeño influye positivamente en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar – 2018.
- b) La colaboración influye positivamente en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar – 2018.
- c) La innovación influye positivamente en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar – 2018.
- d) La agilidad influye positivamente en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar – 2018.

2.5. Identificación de variables

Variable Independiente

X= NEUROLIDERAZGO

Variable Dependiente

Y= CALIDAD DEL SERVICIO.

2.6. Definición operacional de variables e indicadores:

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA	NIVELES
NEUROLIDERAZGO	El neroliderazgo se centra en cómo los individuos toman decisiones y resuelven problemas en un ambiente social específico, así como en la regulación de sus emociones y las opciones de cambio Henry Mintzberg	Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Integración ▪ Equilibrio, ▪ Ética ▪ Preparación Mental 	1 (Nunca) 2 (Casi nunca) 3 (Algunas veces) 4 (Casi siempre) 5 (Siempre)	16 – 32 (Malo) 32 – 48 (Regular) 49 – 90 (Bueno)
		Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inspiración, ▪ Comunicación, ▪ Generosidad ▪ Valentía. 		
		innovación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Imaginación, ▪ Perseverancia (Drive), ▪ Curiosidad ▪ Actitud 		
		Agilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intuición, ▪ Auto-consciencia (awareness), ▪ Influencia y ▪ Adaptabilidad. 		

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA	NIVELES
CALIDAD DE SERVICIO	Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o usuarios Según Zeithaml, Parasuraman y Berry	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipos ▪ Instalaciones 	1 (Nunca) 2 (Casi nunca) 3 (Algunas veces) 4 (Casi siempre) 5 (Siempre)	10 – 19 (Malo) 20 – 29 (Regular) 30 – 50 (Bueno)
		Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Labores 		
		Nivel de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eficiente ▪ Cumplimiento 		
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Laboral ▪ Económica 		
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relaciones ▪ Emociones 		

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Para la presente investigación se utilizará el tipo de investigación aplicada. Ya que, en base a nuestro marco teórico, se busca generar una solución al problema de nuestra tesis.

La investigación aplicada, según la mayoría de autores, guarda íntima relación con la básica, pues depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar.

En nuestro trabajo de investigación lo que buscamos es determinar cómo se relaciona el Neuroliderazgo con la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar.

3.2. Métodos de investigación

Para realizar nuestra investigación se empleará los métodos

3.2.1. Método General

El método general de investigación que se utilizará es el Método Científico; al respecto Paucar (2007) manifiesta que el Método Científico; es un rasgo de la ciencia tanto básica como aplicada y pone énfasis en el hecho de que donde hay método científico hay ciencia.

A decir Kerlinger, F y otros (2002) el método científico comprende un conjunto de normas que regulan el proceso de cualquier investigación que merezca ser calificada como científica. Así mismo enfatiza, "la aplicación del

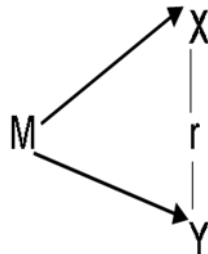
método científico al estudio de problemas pedagógicos da como resultado a la investigación científica".

3.2.2. Métodos Específicos

- a) **Inductivo — Deductivo.** Se utilizará fundamentalmente para la explicación de las inferencias y generalizaciones luego de las mediciones realizadas a cada variable.
- b) **Analítico — Sintético.** Se utilizará fundamentalmente para la construcción del marco teórico de nuestra investigación.
- c) **Experimental.** Porque nos permitirá manipular la variable independiente (Neuroliderazgo). Así mismo se complementará con el método estadístico.

3.3. Diseño de investigación

En la presente investigación se utilizará el diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, cuya notación es:



Donde:

M: Muestra

X: Neuroliderazgo

Y: Calidad del Servicio

r: Relación entre las variables de estudio

Según Sampieri, (2003 p. 270) en este diseño el investigador busca y recoge información contemporánea con respecto a una situación previamente determinada (objeto de estudio), no presentándose la administración o control de un tratamiento.

Con estos diseños se hacen investigaciones donde los sujetos, los fenómenos y los procesos se estudian tal como se dan y por lo tanto solo se pueden saber que algo es causa de algo, si esto es observable después que sucedió, por lo que se denomina EX POST FACTO (después que aconteció). En este tipo de diseño el investigador no introduce ninguna variable experimental en la situación que desea estudiar.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Nuestra población lo constituyen, todos los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar, en las diversas modalidades, nombrados y contratados de acuerdo a las planillas,

TABLA N° 1

N°	PERSONAL	CANTIDAD
1	Nombrado	11
2	Contratado	43
TOTAL		54

Fuente: Oficina de Personal MDSB

3.4.2. Muestra

Como se tiene una población finita, nuestra muestra serán todos los trabajadores nombrados y contratados, es decir 54 personas.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas

Las principales técnicas que se utilizarán en este estudio serán la encuesta y el análisis documental.

3.5.2. Instrumentos.

El instrumento que utilizar en nuestra investigación es el cuestionario.

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

- a) Para la tabulación de datos se realizará. Primero en forma manual y luego se trasladarán los datos a la computadora según corresponda.
- b) Para la prueba de hipótesis se utilizará el Rho de Spearman.

3.7. Tratamiento estadístico

Existen una serie de programas informáticos para el tratamiento de los datos, en mi caso utilizare el SPSS 25.

Estos datos serán mostrados mediante representaciones gráficas y para ello utilizare el diagrama de barras.

3.8. Selección y validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

El proceso de estructuración del instrumento de investigación llamado cuestionario está determinado por la estructuración en base a las dos variables de estudio, la Variable Independiente = Neuroliderazgo y la Variable Dependiente = Calidad de servicio. para ello se ha contado con 26 preguntas que corresponden a los indicadores y dimensiones que han sido tomados para esta investigación, la validación se dio por el criterio de juicio de expertos. Docentes que corroboraron en la relación de constructo de los ítems empleados.

La validez y la fiabilidad son dos factores muy importantes a considerar al desarrollar y probar cualquier instrumento (en nuestro caso la encuesta seleccionada) para usar en un estudio. La atención a estas consideraciones ayuda a asegurar la calidad de su medición y de los datos recopilados para su estudio.

- a) **Comprensión y prueba de validez.** - La validez se refiere a que un instrumento mide con precisión lo que pretende medir. Tres tipos comunes de validez para los investigadores y evaluadores a considerar son las validaciones de contenido, construcción y criterio.

La validez de contenido indica la medida en que los elementos miden o representan adecuadamente el contenido de la propiedad o rasgo que el investigador desea medir. La revisión de expertos en la materia puede ser un buen primer paso en el desarrollo de instrumentos para evaluar la validez del contenido. En relación con el área o campo que se está estudiando.

La validez del constructo indica el grado en que un método de medición representa con precisión un constructo y produce una observación distinta de la producida por una medida de otra, incluido el modelo Rasch).

La validez relacionada con el criterio indica el grado en que las puntuaciones del instrumento se relacionan con el criterio externo, es decir generalmente cifra de in instrumento diferente) ya sea en el presente (validez predictiva). Una medida común de este tipo de validez es el coeficiente de correlación entre dos medidas.

Muchas veces al desarrollar, modificar e interpretar la validez de un instrumento los investigadores y evaluadores prueban la evidencia de varias formas diferentes de validez colectivamente.

b) Comprensión y prueba de confiabilidad. - La confiabilidad se refiere al grado en el que el instrumento produce resultados consistentes, Las medidas comunes de confiabilidad incluye consistencia interna prueba – prueba y confiabilidad entre los evaluadores.

La confiabilidad de la consistencia interna analiza la consistencia de la puntuación de los elementos individuales de un instrumento con las puntuaciones de un conjunto de elementos o subescala que generalmente consta de varios elementos para medir una sola construcción. El Alfa de Crombach es uno de los métodos más comunes para verificar la confiabilidad de la consistencia interna. La variabilidad del grupo, la confiabilidad de la puntuación, el número de

elementos los tamaños de muestra y el nivel de dificultad del instrumento también pueden afectar el valor de Alfa de Combach.

Para la validación y confiabilidad de nuestro instrumento de investigación se recurrió a la aprobación de nuestros docentes, quienes son conocedores de la aplicación de dichos instrumentos.

3.9. Orientación ética

Este trabajo de investigación se realizará con total transparencia al momento de realizar la recolección de datos de la población en estudio; además se pondrá énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, la confidencialidad de las encuestas aplicadas será de estricto carácter y honestidad al momento de realizar los análisis.

Se respetará de manera especial los derechos de todas las personas tomadas en cuenta para el presente estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.

A partir de la determinación de nuestra muestra, se procedió con el trabajo de campo estableciendo los ítems y escalas a aplicar en el cuestionario correspondiente a la presente investigación cuantitativa.

Para esto se realizó una encuesta dirigida a los trabajadores. La encuesta se realizó en las instalaciones de la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, fueron encuestas presenciales, se les hizo la entrega del respectivo cuestionario, en algunos casos se les leyó el cuestionario y se marcó la respuesta correspondiente.

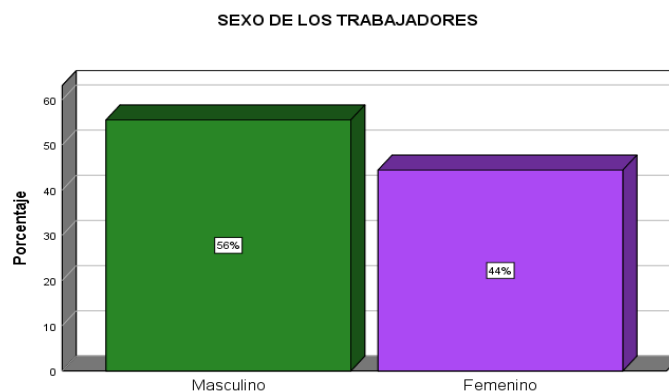
Como se puede apreciar en la tabla N° 2 y el grafico N° 1, el mayor porcentaje de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar, son de sexo masculino en un 56% y el de mujeres en un 44%.

TABLA N° 2

SEXO DE LOS TRABAJADORES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	30	55,6	55,6	55,6
	Femenino	24	44,4	44,4	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

FuenFuente SPSS 25

Gráfico N° 1



Como Se puede observar en la Tabla N° 3 y el grafico N° 2, la mayoría de los trabajadores el 33° tienen en promedio una antigüedad entre 2 a 5 años, seguido de los que tienen menos de 2 años con un 22% al igual que los que tienen entre 6 a 10 años de antigüedad, seguido de los que tienen entre 11 a 15 años con un 13%, el menor porcentaje 9% está constituido por el personal que tiene más de 16 años de antigüedad.

TABLA N° 3

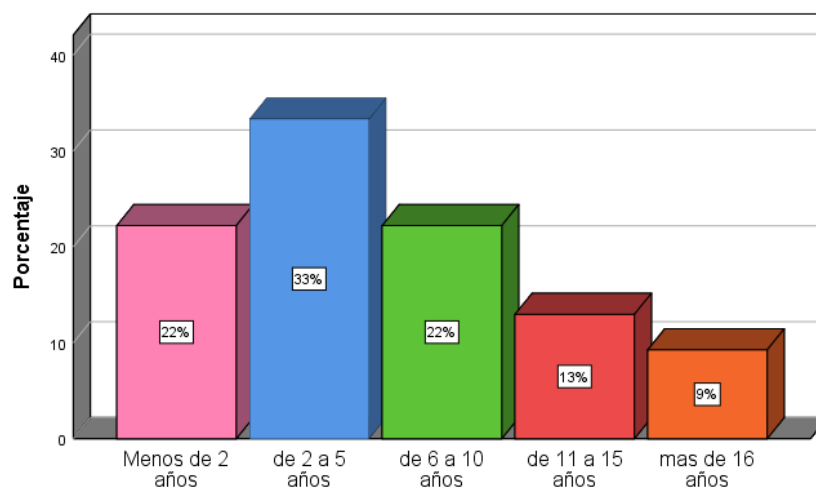
ANTIGÜEDAD EN LA ORGANIZACIÓN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Menos de 2 años	12	22,2	22,2	22,2
de 2 a 5 años	18	33,3	33,3	55,6
de 6 a 10 años	12	22,2	22,2	77,8
de 11 a 15 años	7	13,0	13,0	90,7
más de 16 años	5	9,3	9,3	100,0
Total	54	100,0	100,0	

FuenFuente SPSS 25

Gráfico N° 2

ANTIGÜEDAD EN LA ORGANIZACIÓN



Fuente SPSS 25

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

TABLA N° 4

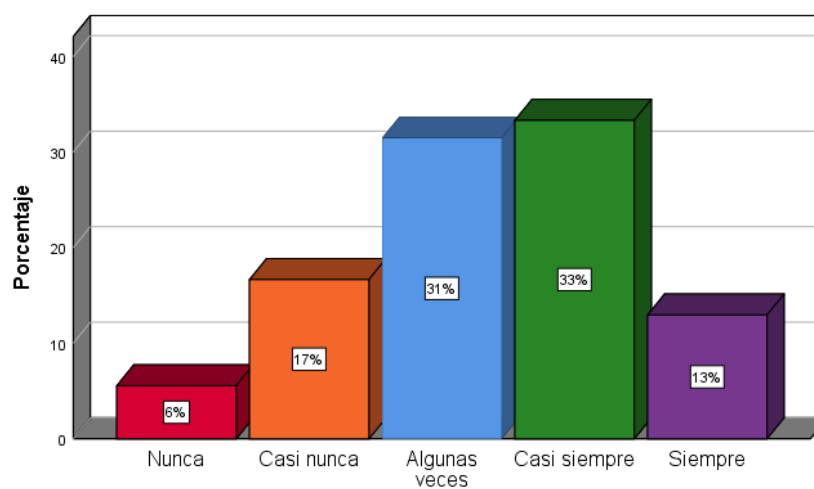
¿consideras que tu cuerpo y tu mente están Integrados cuando realizas tus labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,6	5,6	5,6
	Casi nunca	9	16,7	16,7	22,2
	Algunas veces	17	31,5	31,5	53,7
	Casi siempre	18	33,3	33,3	87,0
	Siempre	7	13,0	13,0	100,0
	Total		54	100,0	100,0

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 3

¿consideras que tu cuerpo y tu mente están Integrados cuando realizas tus labores?



Interpretación:

De la Tabla N° 4 y Grafico N° 3 ¿consideras que tu cuerpo y tu mente están Integrados cuando realizas tus labores?, diremos que el 33 % considera que casi siempre, un 31 % manifiesta algunas veces, el 17 % establece que casi nunca, el 13% nos contestó que siempre y un 6% que nunca.

TABLA N° 5

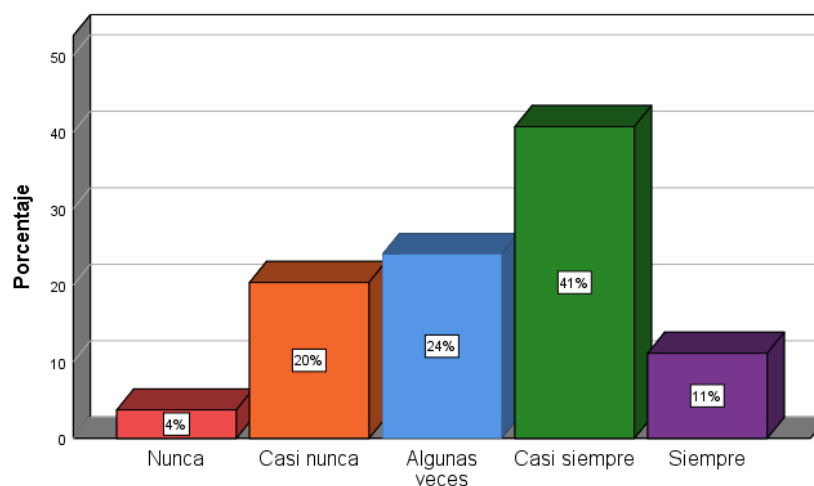
¿Muestras un equilibrio emocional al momento de realizar tus labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,7	3,7	3,7
	Casi nunca	11	20,4	20,4	24,1
	Algunas veces	13	24,1	24,1	48,1
	Casi siempre	22	40,7	40,7	88,9
	Siempre	6	11,1	11,1	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 4

¿Muestras un equilibrio emocional al momento de realizar tus labores?



Fuente SPSS 25

Interpretación:

De la Tabla N° 5 y Grafico N° 4 ¿Muestras un equilibrio emocional al momento de realizar tus labores?, diremos que el 41 % considera que casi siempre, un 24 % manifiesta que algunas veces, el 20 % establece que casi nunca, el 11% nos contestó que siempre y un 4% que nunca.

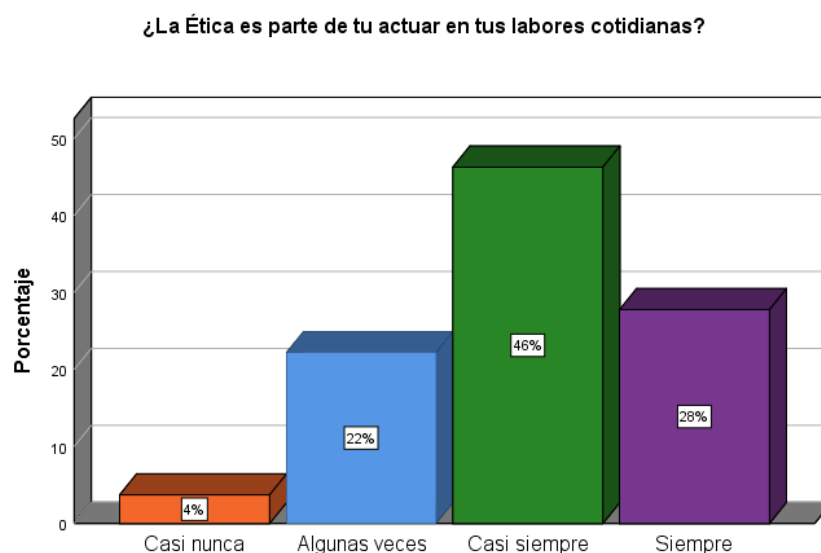
TABLA N° 6

¿La Ética es parte de tu actuar en tus labores cotidianas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	3,7	3,7	3,7
	Algunas veces	12	22,2	22,2	25,9
	Casi siempre	25	46,3	46,3	72,2
	Siempre	15	27,8	27,8	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 5



Fuente SPSS 25

Interpretación:

De la Tabla N° 6 y Grafico N° 5 ¿La Ética es parte de tu actuar en tus labores cotidianas? diremos que el 46 % considera que casi siempre, un 28 % manifiesta que siempre, el 22 % establece que algunas veces, y el 4% nos contestaron que casi nunca.

TABLA N° 7

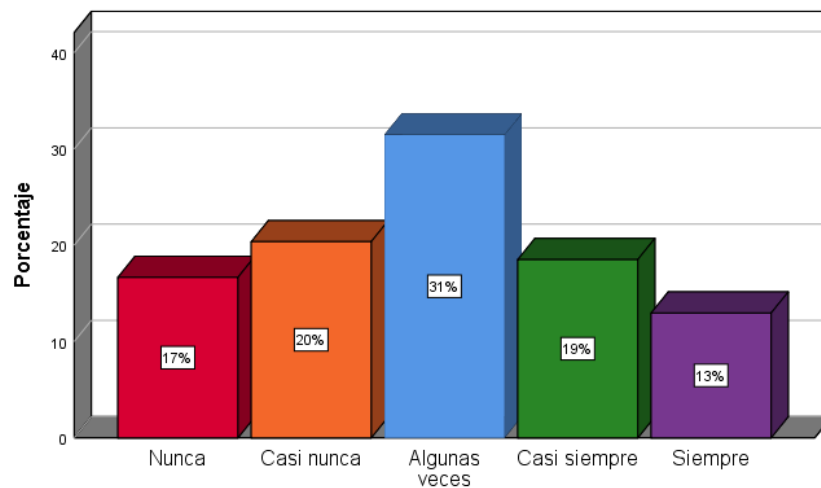
¿Consideras que tienes una correcta preparación mental para afrontar situaciones difíciles en tu trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	16,7	16,7	16,7
	Casi nunca	11	20,4	20,4	37,0
	Algunas veces	17	31,5	31,5	68,5
	Casi siempre	10	18,5	18,5	87,0
	Siempre	7	13,0	13,0	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 6

¿Consideras que tienes una correcta preparación mental para afrontar situaciones difíciles en tu trabajo?



Fuente SPSS 25

Interpretación:

De la Tabla N° 7 y Gráfico N° 6 ¿Consideras que tienes una correcta preparación mental para afrontar situaciones difíciles en tu trabajo? diremos que el 31 % considera que algunas veces, un 20 % manifiesta que casi nunca, el 19 % establece que casi siempre, el 17 % nos contestó que nunca y un 13% que siempre.

TABLA N° 8

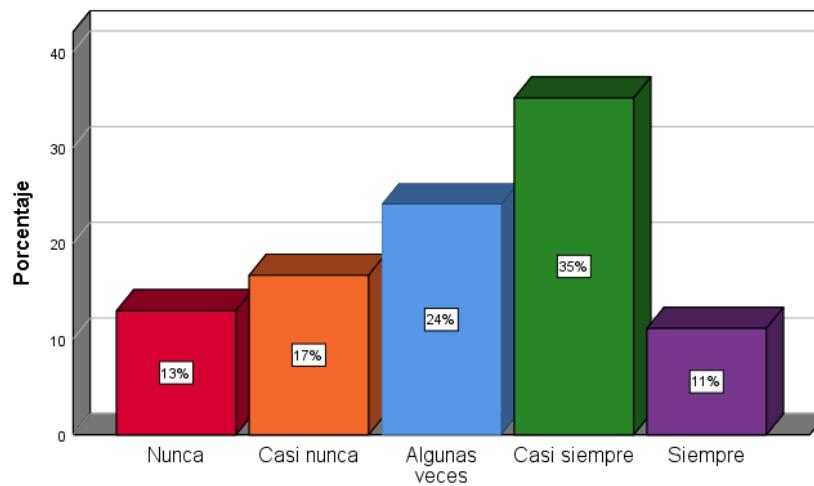
¿Consideras que tus acciones en tus labores Inspiran a tus colegas y vecinos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	13,0	13,0	13,0
	Casi nunca	9	16,7	16,7	29,6
	Algunas veces	13	24,1	24,1	53,7
	Casi siempre	19	35,2	35,2	88,9
	Siempre	6	11,1	11,1	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 7

¿Consideras que tus acciones en tus labores Inspiran a tus colegas y vecinos?



Fuente SPSS 25

Interpretación:

De la Tabla N° 8 y Grafico N° 7 ¿Consideras que tus acciones en tus labores Inspiran a tus colegas y vecinos? diremos que el 35 % considera que casi siempre, un 24 % manifiesta algunas veces, el 17 % establece que casi nunca, el 13% no contestó que nunca y un 11 % que siempre.

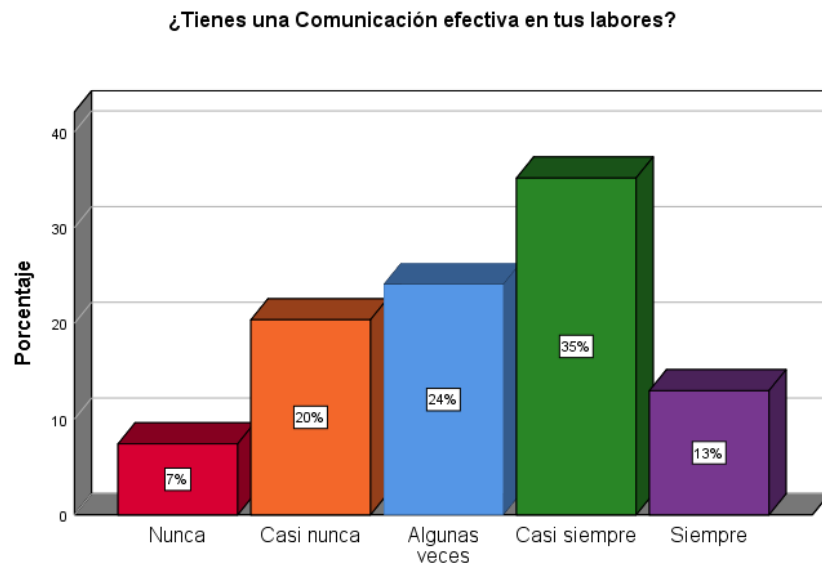
TABLA N° 9

¿Tienes una Comunicación efectiva en tus labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	7,4	7,4	7,4
	Casi nunca	11	20,4	20,4	27,8
	Algunas veces	13	24,1	24,1	51,9
	Casi siempre	19	35,2	35,2	87,0
	Siempre	7	13,0	13,0	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 8



Fuente SPSS 25

Interpretación:

De la Tabla N° 9 y Grafico N° 8 ¿Tienes una Comunicación efectiva en tus labores? diremos que el 35 % considera que casi siempre, un 24 % manifiesta algunas veces, el 20 % establece que casi nunca, el 13% no contestó que siempre y un 7% que nunca.

TABLA N° 10

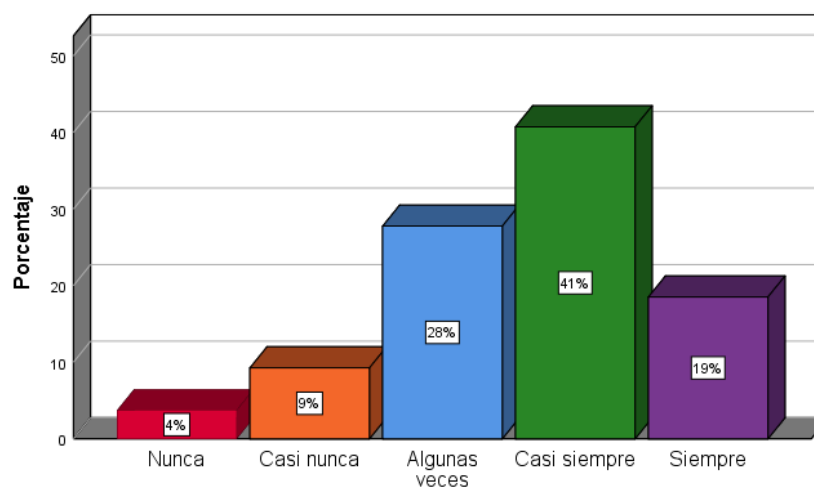
¿Demuestras Generosidad en todo lo que haces?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,7	3,7	3,7
	Casi nunca	5	9,3	9,3	13,0
	Algunas veces	15	27,8	27,8	40,7
	Casi siempre	22	40,7	40,7	81,5
	Siempre	10	18,5	18,5	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 9

¿Demuestras Generosidad en todo lo que haces?



Fuente SPSS 25

Interpretación:

De la Tabla N° 10 y Gráfico N° 9 ¿Demuestras Generosidad en todo lo que haces?, diremos que el 41 % considera que casi siempre, un 28 % manifiesta que algunas veces, el 19 % establece que siempre, el 9% nos contestó que casi nunca y un 4% que nunca.

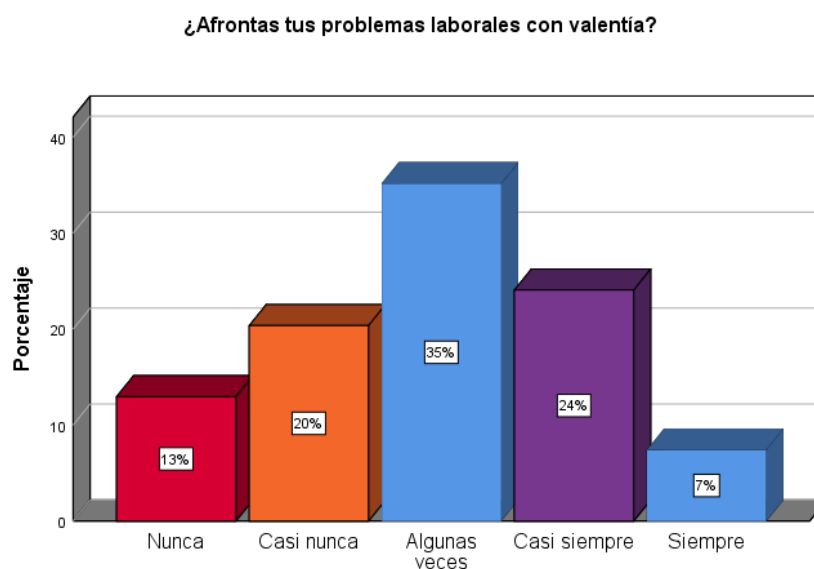
TABLA N° 11

¿Afrontas tus problemas laborales con valentía?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	13,0	13,0	13,0
	Casi nunca	11	20,4	20,4	33,3
	Algunas veces	19	35,2	35,2	68,5
	Casi siempre	13	24,1	24,1	92,6
	Siempre	4	7,4	7,4	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 10



Fuente SPSS 25

Interpretación:

De la Tabla N° 11 y Grafico N° 10 ¿Afrontas tus problemas laborales con valentía? diremos que el 35 % considera que algunas veces, un 24 % manifiesta que casi siempre, el 20 % establece que casi nunca, el 13% nos contestó que nunca y un 7% que siempre.

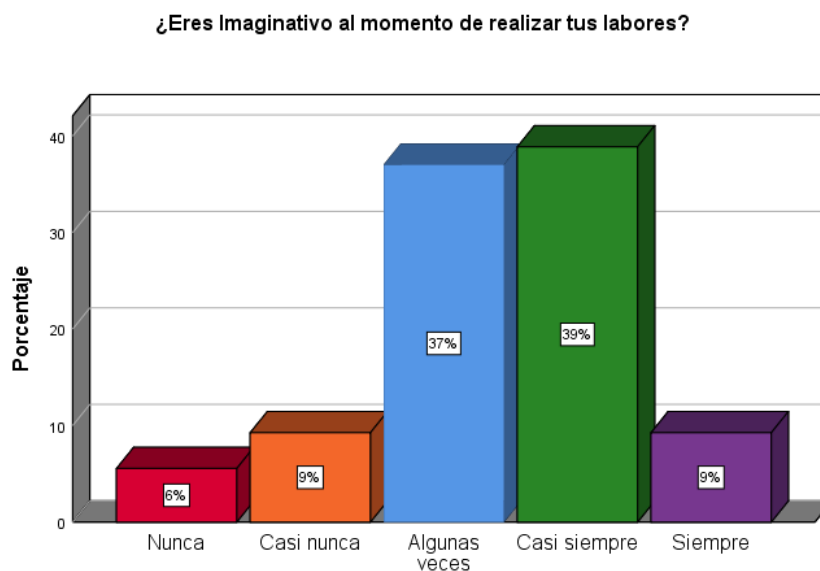
TABLA N° 12

¿Eres Imaginativo al momento de realizar tus labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,6	5,6	5,6
	Casi nunca	5	9,3	9,3	14,8
	Algunas veces	20	37,0	37,0	51,9
	Casi siempre	21	38,9	38,9	90,7
	Siempre	5	9,3	9,3	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 11



Fuente SPSS 25

Interpretación:

De la Tabla N° 12 y Grafico N° 11 ¿Eres Imaginativo al momento de realizar tus labores? diremos que el 39 % considera que casi siempre, un 37 % manifiesta que algunas veces, el 9 % establece que casi nunca, al igual que 9 % que contestó siempre y un 6% que nunca.

TABLA N° 13

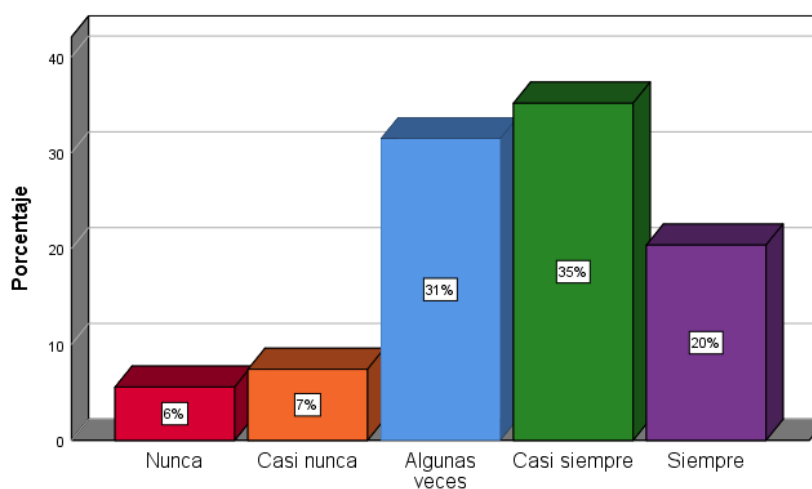
¿Te consideras perseverante con las metas que te trazas en tus labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,6	5,6	5,6
	Casi nunca	4	7,4	7,4	13,0
	Algunas veces	17	31,5	31,5	44,4
	Casi siempre	19	35,2	35,2	79,6
	Siempre	11	20,4	20,4	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 12

¿Te consideras perseverante con las metas que te trazas en tus labores?



Fuente SPSS 25

Interpretación:

De la Tabla N° 13 y Grafico N° 12 ¿Te consideras perseverante con las metas que te trazas en tus labores? diremos que el 35 % considera que casi siempre, un 31 % manifiesta que algunas veces, el 20 % establece que siempre, el 7% nos contestó que casi nunca y un 6% que nunca.

TABLA N° 14

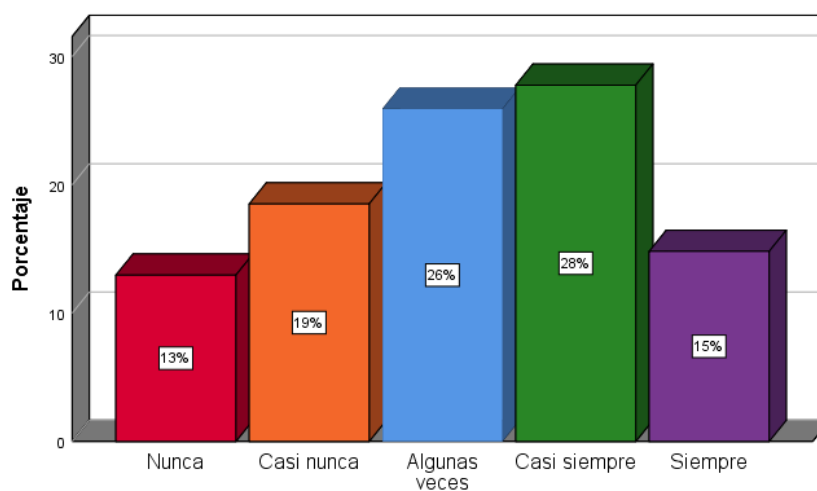
¿Muestras curiosidad por aprender a desarrollar nuevas o mejores formas de realizar tus labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	13,0	13,0	13,0
	Casi nunca	10	18,5	18,5	31,5
	Algunas veces	14	25,9	25,9	57,4
	Casi siempre	15	27,8	27,8	85,2
	Siempre	8	14,8	14,8	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 13

¿Muestras curiosidad por aprender a desarrollar nuevas o mejores formas de realizar tus labores?



Fuente SPSS 25

Interpretación:

De la Tabla N° 14 y Grafico N° 13 ¿Muestras curiosidad por aprender a desarrollar nuevas o mejores formas de realizar tus labores? diremos que el 28 % considera que casi siempre, un 26 % manifiesta algunas veces, el 18 % establece que casi nunca, el 15% nos contestó que siempre y un 13 % que nunca.

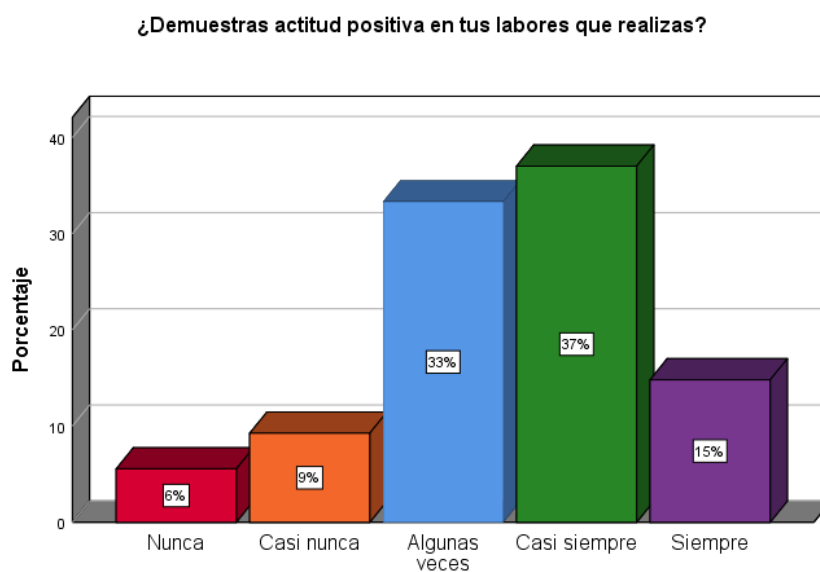
TABLA N° 15

¿Demuestras actitud positiva en tus labores que realizas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,6	5,6	5,6
	Casi nunca	5	9,3	9,3	14,8
	Algunas veces	18	33,3	33,3	48,1
	Casi siempre	20	37,0	37,0	85,2
	Siempre	8	14,8	14,8	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 14



Fuente SPSS 25

Interpretación:

De la Tabla N° 15 y Gráfico N° 14 ¿Demuestras actitud positiva en tus labores que realizas? diremos que el 37 % considera que casi siempre, un 33 % manifiesta que algunas veces, el 15 % establece que siempre, el 9% nos contestó que casi nunca y un 6% que nunca.

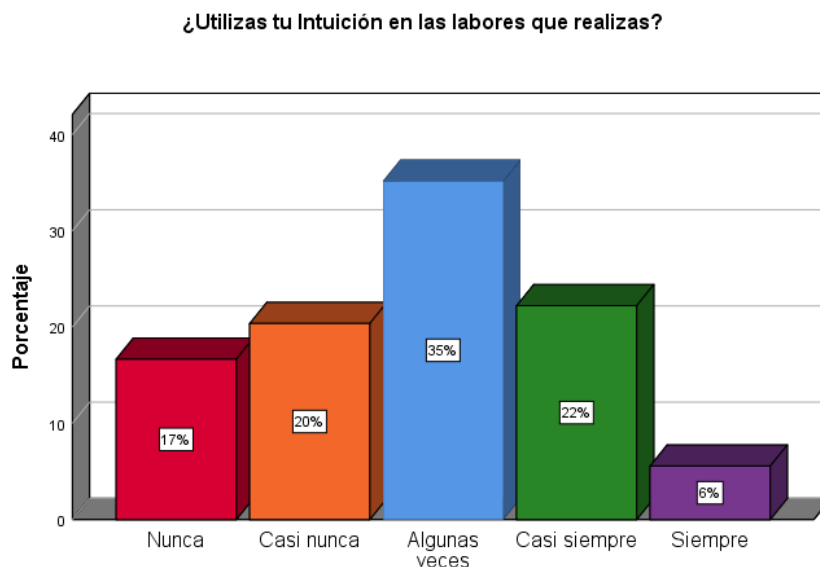
TABLA N° 16

¿Utilizas tu Intuición en las labores que realizas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	16,7	16,7	16,7
	Casi nunca	11	20,4	20,4	37,0
	Algunas veces	19	35,2	35,2	72,2
	Casi siempre	12	22,2	22,2	94,4
	Siempre	3	5,6	5,6	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 15



Fuente SPSS 25

Interpretación:

De la Tabla N° 16 y Grafico N° 15 ¿Utilizas tu Intuición en las labores que realizas? diremos que el 35 % considera que algunas veces, un 22 % manifiesta que casi siempre, el 20 % establece que casi nunca, el 17% nos contestó que nunca y un 6% que siempre.

TABLA N° 17

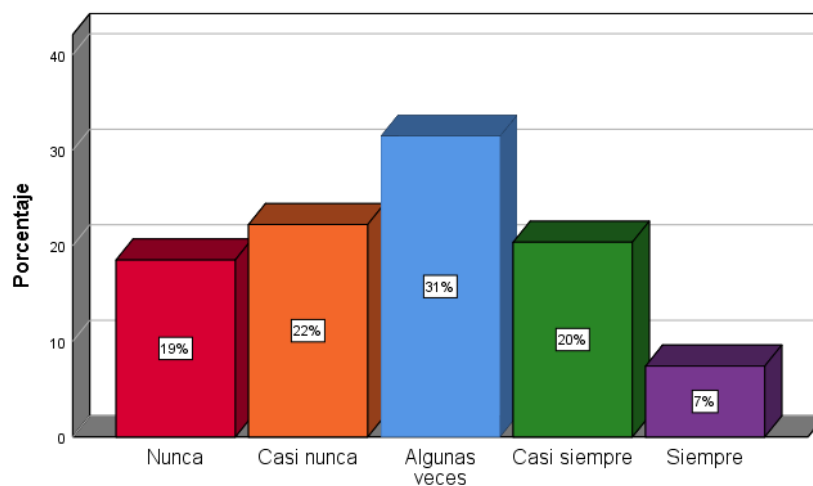
¿Eres Auto-consciente de tus emociones al momento de realizar tus labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	18,5	18,5	18,5
	Casi nunca	12	22,2	22,2	40,7
	Algunas veces	17	31,5	31,5	72,2
	Casi siempre	11	20,4	20,4	92,6
	Siempre	4	7,4	7,4	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 16

¿Eres Auto-consciente de tus emociones al momento de realizar tus labores?



Fuente SPSS 25

Interpretación:

De la Tabla N° 17 y Grafico N° 16 ¿Eres Auto-consciente de tus emociones al momento de realizar tus labores? diremos que el 31 % considera que algunas veces, un 22 % manifiesta que casi nunca, el 20 % establece que algunas veces, el 18 % nos

contestó que nunca y un 7 % que siempre.

TABLA N° 18

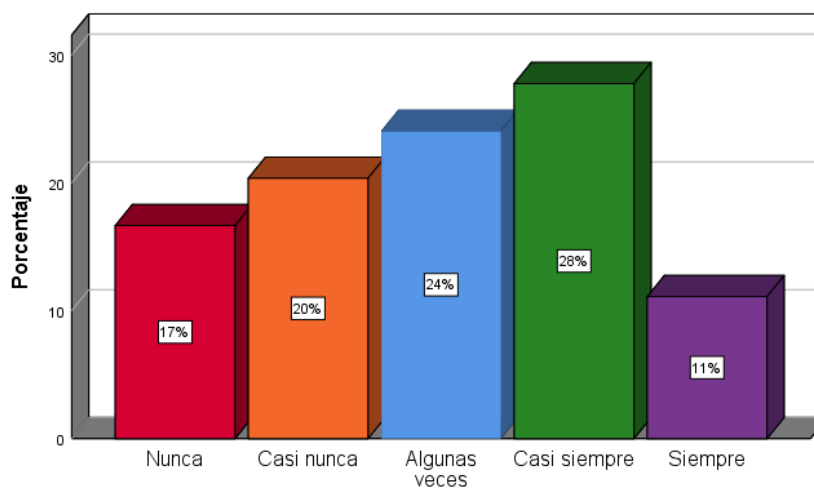
¿Consideras que tus emociones Influencian al momento de realizar tu trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	16,7	16,7	16,7
	Casi nunca	11	20,4	20,4	37,0
	Algunas veces	13	24,1	24,1	61,1
	Casi siempre	15	27,8	27,8	88,9
	Siempre	6	11,1	11,1	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 17

¿Consideras que tus emociones Influencian al momento de realizar tu trabajo?



Fuente SPSS 25

Interpretación:

De la Tabla N° 18 y Grafico N° 17 ¿Consideras que tus emociones Influencian al

momento de realizar tu trabajo? diremos que el 28 % considera que casi siempre, un 24 % manifiesta que algunas veces, el 20 % establece que casi nunca, el 17% nos contestó que nunca y un 11% que siempre.

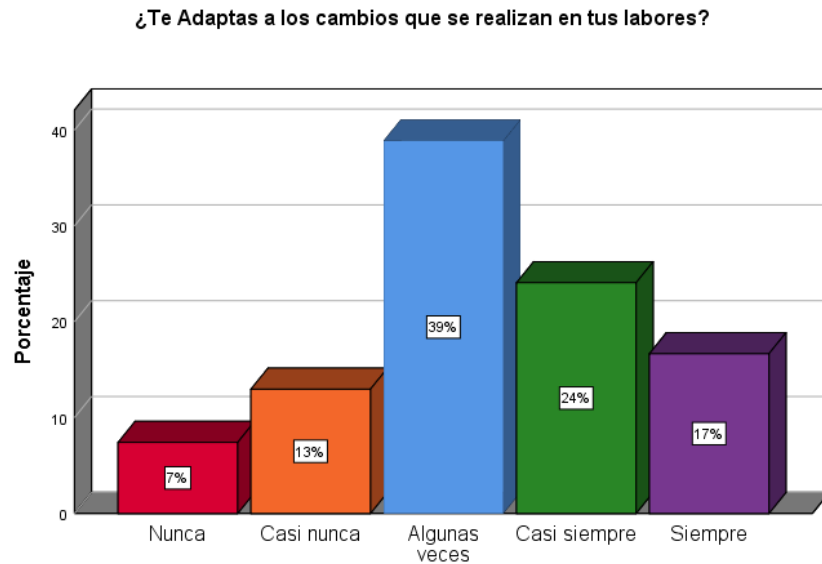
TABLA N° 19

¿Te Adaptas a los cambios que se realizan en tus labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	7,4	7,4	7,4
	Casi nunca	7	13,0	13,0	20,4
	Algunas veces	21	38,9	38,9	59,3
	Casi siempre	13	24,1	24,1	83,3
	Siempre	9	16,7	16,7	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 18



Fuente SPSS 25

Interpretación:

De la Tabla N° 19 y Grafico N° 18 ¿Te Adaptas a los cambios que se realizan en

tus labores? diremos que el 39 % considera que algunas veces, un 24 % manifiesta que casi siempre, el 17 % establece que siempre, el 13% nos contestó que nunca y un 7% que nunca.

TABLA N° 20

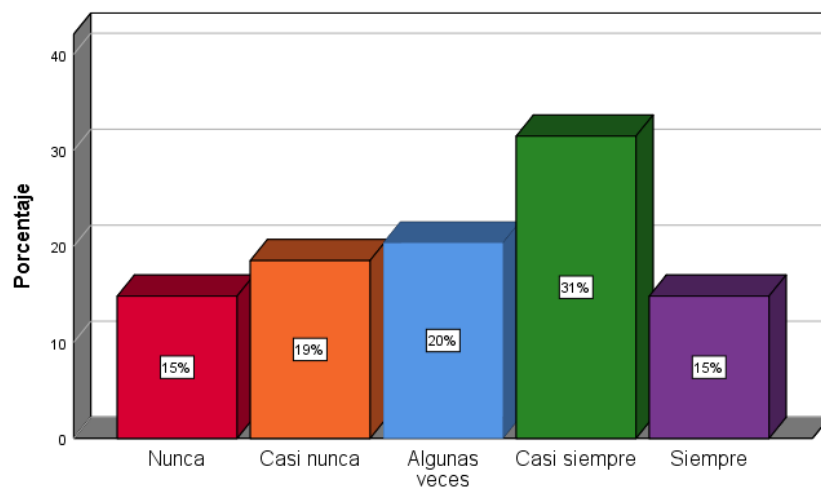
¿Las instalaciones donde labora se adecuan a sus perspectivas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	14,8	14,8	14,8
	Casi nunca	10	18,5	18,5	33,3
	Algunas veces	11	20,4	20,4	53,7
	Casi siempre	17	31,5	31,5	85,2
	Siempre	8	14,8	14,8	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 19

¿Las instalaciones donde labora se adecuan a sus perspectivas?



Fuente SPSS 25

Interpretación:

De la Tabla N° 20 y Grafico N° 19 ¿Las instalaciones donde labora se adecuan a sus perspectivas?, diremos que el 31 % considera que casi siempre, un 20 % manifiesta que algunas veces, el 19 % establece que casi nunca, el 15% nos contestó que siempre, al igual que el 15 % 6% que nunca.

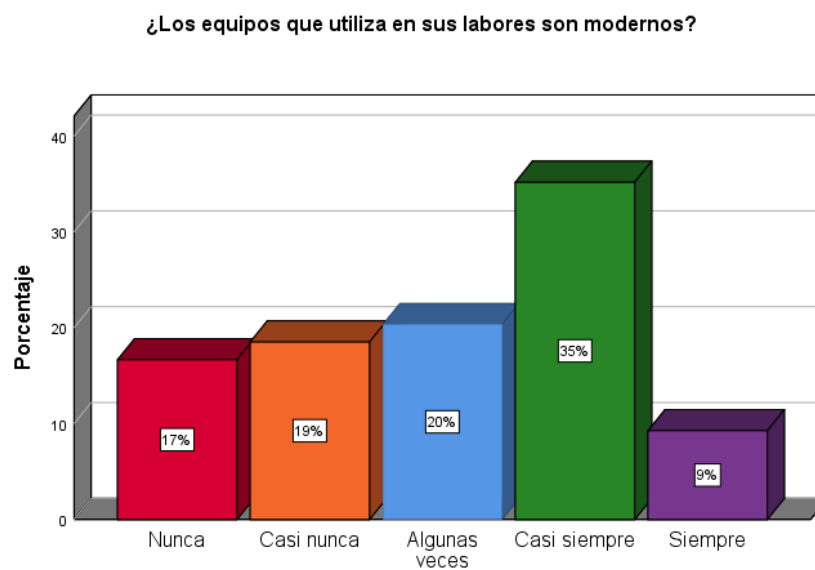
TABLA N° 21

¿Los equipos que utiliza en sus labores son modernos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	16,7	16,7	16,7
	Casi nunca	10	18,5	18,5	35,2
	Algunas veces	11	20,4	20,4	55,6
	Casi siempre	19	35,2	35,2	90,7
	Siempre	5	9,3	9,3	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 20



Fuente SPSS 25

Interpretación:

De la Tabla N° 21 y Grafico N° 20 ¿Los equipos que utiliza en sus labores son modernos? diremos que el 35 % considera que casi siempre, un 20 % manifiesta que algunas veces, el 18 % establece que casi nunca, el 17% nos contestó que nunca y un 9% que siempre.

TABLA N° 22

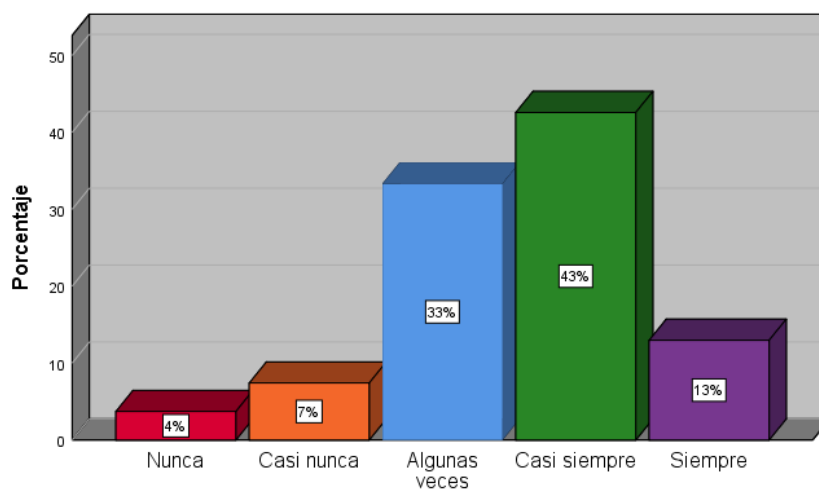
¿Inspira confianza la labor que realiza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,7	3,7	3,7
	Casi nunca	4	7,4	7,4	11,1
	Algunas veces	18	33,3	33,3	44,4
	Casi siempre	23	42,6	42,6	87,0
	Siempre	7	13,0	13,0	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 21

¿Inspira confianza la labor que realiza?



Fuente SPSS 25

Interpretación:

De la Tabla N° 22 y Grafico N° 21 ¿Inspira confianza la labor que realiza? diremos que el 43 % considera que casi siempre, un 33 % manifiesta algunas veces, el 13 % establece que siempre, el 7% nos contestó que casi nunca y un 4 % que nunca.

TABLA N° 23

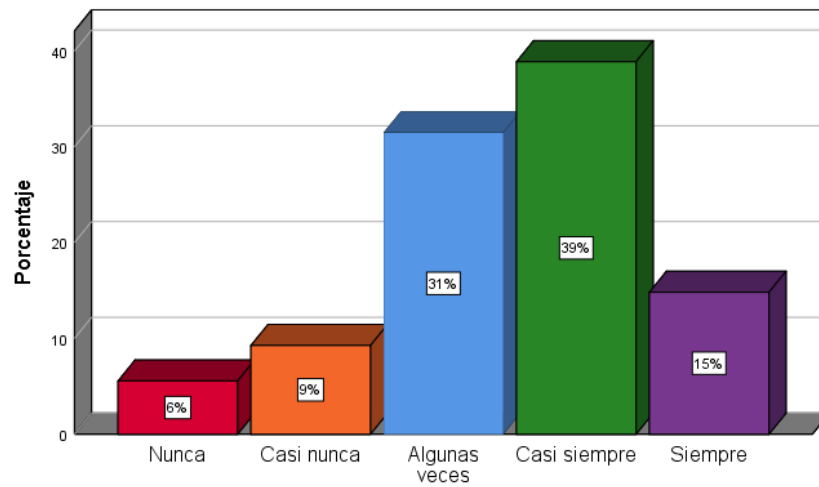
¿Considera que sus conocimientos están acorde al puesto en que labora?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,6	5,6	5,6
	Casi nunca	5	9,3	9,3	14,8
	Algunas veces	17	31,5	31,5	46,3
	Casi siempre	21	38,9	38,9	85,2
	Siempre	8	14,8	14,8	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 22

¿Considera que sus conocimientos están acorde al puesto en que labora?



Fuente SPSS 25

Interpretación:

De la Tabla N° 23 y Grafico N° 22 ¿Considera que sus conocimientos están acorde al puesto en que labora? diremos que el 38 % considera que casi siempre, un 31 % manifiesta algunas veces, el 15 % establece que siempre, el 9 % nos contestó que casi nunca y un 6% que nunca.

TABLA N° 24

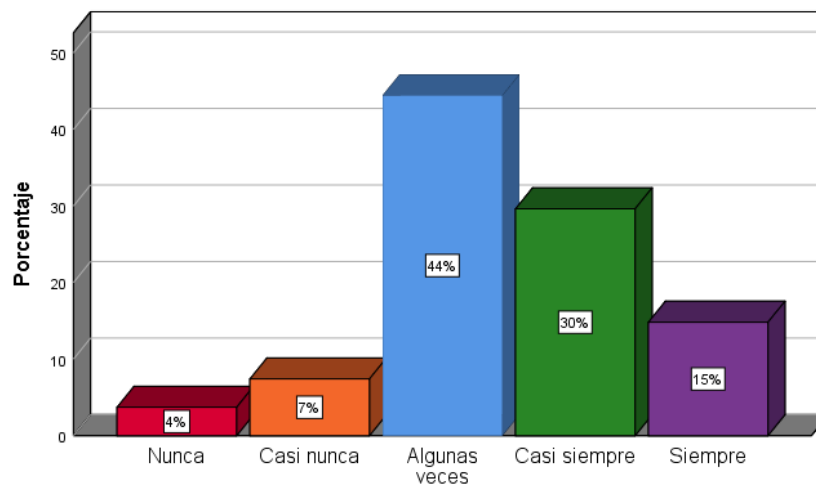
¿Eres eficiente en las labores que realiza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	Nunca	2	3,7	3,7
	Casi nunca	4	7,4	11,1
	Algunas veces	24	44,4	55,6
	Casi siempre	16	29,6	85,2
	Siempre	8	14,8	100,0
	Total	54	100,0	100,0

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 23

¿Eres eficiente en las labores que realiza?



Fuente SPSS 25

Interpretación:

De la Tabla N° 24 y Grafico N° 23 ¿Eres eficiente en las labores que realiza? diremos que el 44 % considera que algunas veces, un 30 % manifiesta que casi siempre, el 15 % establece que siempre, el 7% nos contestó que casi nunca y un 4% que nunca.

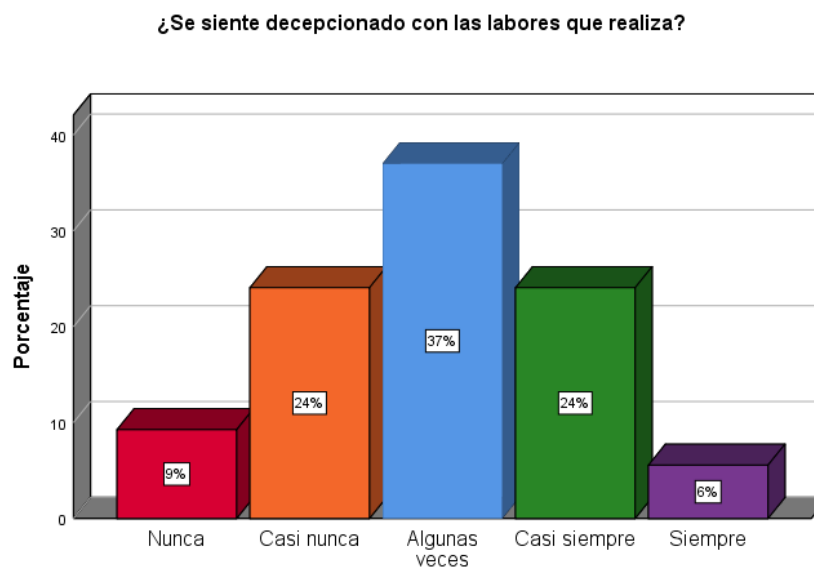
TABLA N° 25

¿Se siente decepcionado con las labores que realiza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	9,3	9,3	9,3
	Casi nunca	13	24,1	24,1	33,3
	Algunas veces	20	37,0	37,0	70,4
	Casi siempre	13	24,1	24,1	94,4
	Siempre	3	5,6	5,6	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 24



Fuente SPSS 25

Interpretación:

De la Tabla N° 25 y Grafico N° 24 ¿Se siente decepcionado con las labores que realiza? diremos que el 37 % considera que algunas veces, un 24 % manifiesta que casi siempre, al igual que el 24 % que establece que casi nunca, el 9% nos contestó que nunca y un 6% que siempre.

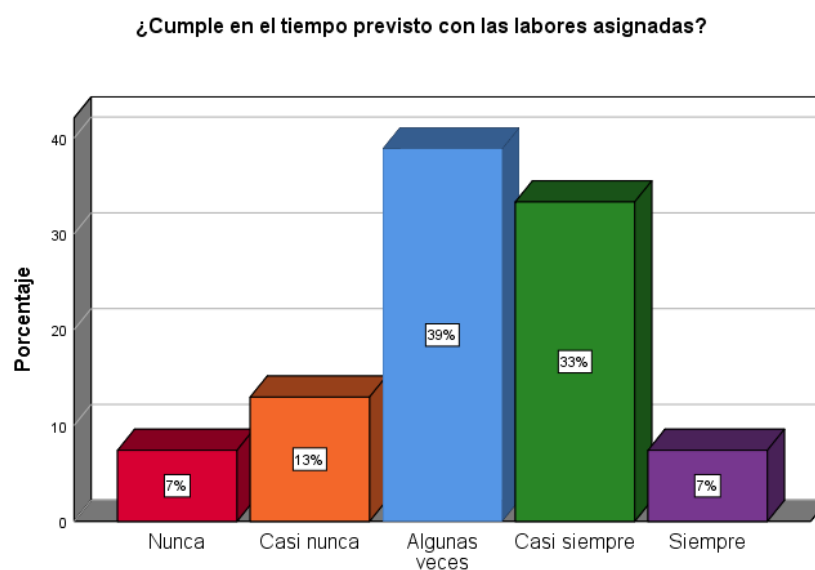
TABLA N° 26

¿Cumple en el tiempo previsto con las labores asignadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	7,4	7,4	7,4
	Casi nunca	7	13,0	13,0	20,4
	Algunas veces	21	38,9	38,9	59,3
	Casi siempre	18	33,3	33,3	92,6
	Siempre	4	7,4	7,4	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 25



Fuente SPSS 25

Interpretación:

De la Tabla N° 26 y Gráfico N° 25 ¿Cumple en el tiempo previsto con las labores asignadas? diremos que el 39 % considera que algunas veces, un 33 % manifiesta que casi siempre, el 13 % establece que casi nunca, el 7% nos contestó que siempre, al igual que 7% que nunca.

TABLA N° 27

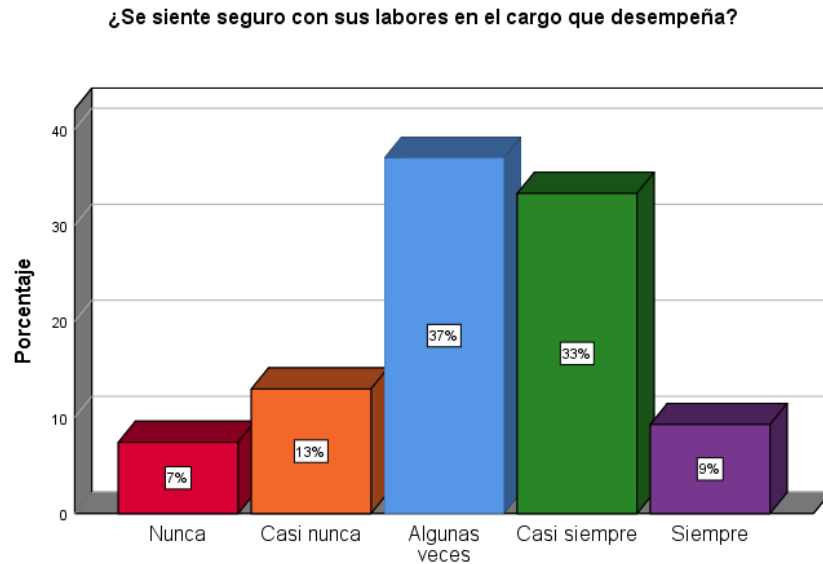
¿Se siente seguro con sus labores en el cargo que desempeña?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	7,4	7,4
	Casi nunca	7	13,0	20,4
	Algunas veces	20	37,0	57,4
	Casi siempre	18	33,3	90,7

Siempre	5	9,3	9,3	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 26



Fuente SPSS 25

Interpretación:

De la Tabla N° 27 y Grafico N° 26 ¿Se siente seguro con sus labores en el cargo que desempeña? diremos que el 37 % considera que algunas veces, un 33 % manifiesta que casi siempre, el 13 % establece que casi nunca, el 9 % nos contestó que siempre y un 7 % que nunca.

TABLA N° 28

¿Considera que su remuneración está de acuerdo a la labor que realiza?

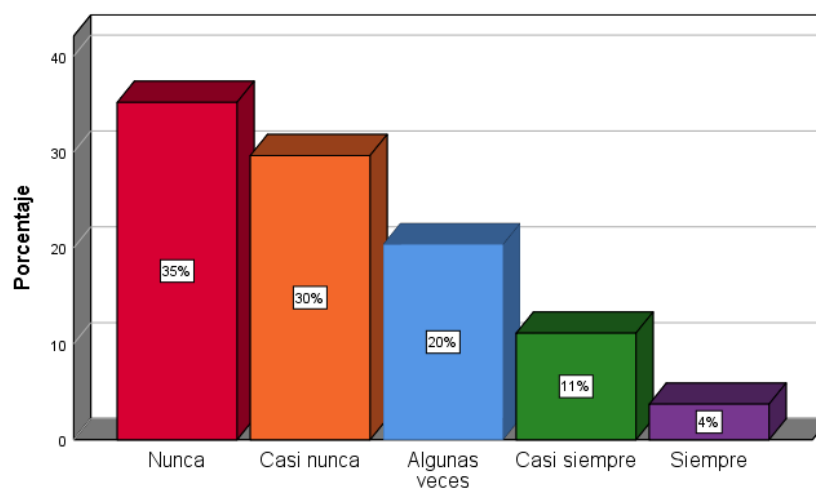
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	35,2	35,2
	Casi nunca	16	29,6	64,8

Algunas veces	11	20,4	20,4	85,2
Casi siempre	6	11,1	11,1	96,3
Siempre	2	3,7	3,7	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 27

¿Considera que su remuneración está de acuerdo a la labor que realiza?



Fuente SPSS 25

Interpretación:

De la Tabla N° 28 y Grafico N° 27 ¿Considera que su remuneración está de acuerdo con la labor que realiza? diremos que el 35 % considera que nunca, un 30 % manifiesta que casi nunca, el 20 % establece que algunas veces, el 11% nos contestó que casi siempre y un 4 % que siempre.

TABLA N° 29

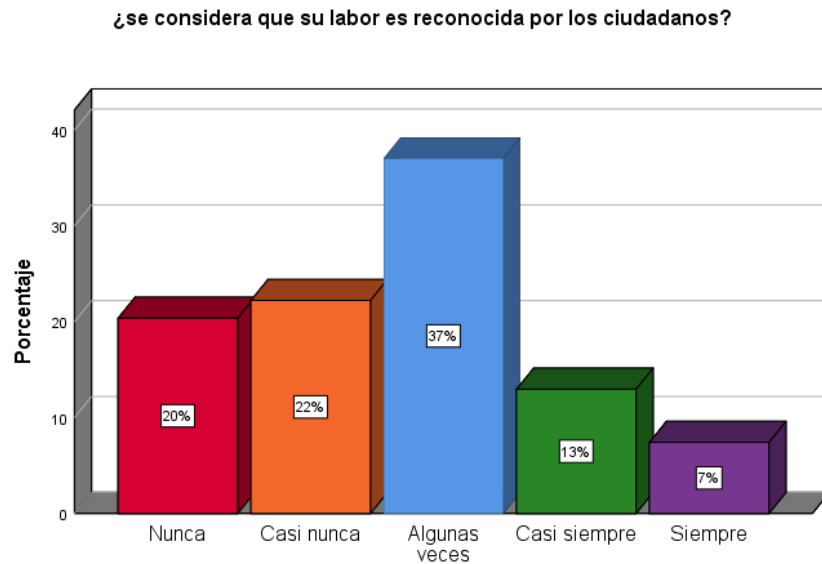
¿se considera que su labor es reconocida por los ciudadanos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	20,4	20,4	20,4
	Casi nunca	12	22,2	22,2	42,6

Algunas veces	20	37,0	37,0	79,6
Casi siempre	7	13,0	13,0	92,6
Siempre	4	7,4	7,4	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Fuente SPSS 25

Gráfico N° 28



Fuente SPSS 25

Interpretación:

De la Tabla N° 29 y Grafico N° 28 ¿se considera que su labor es reconocida por los ciudadanos? diremos que el 37 % considera que algunas veces, un 22 % manifiesta que casi nunca, el 20 % establece que nunca, el 13% nos contestó que casi siempre y un 7% que siempre.

4.3. Prueba de Hipótesis

Hipótesis general

Ho= El Neuroliderazgo influye positivamente en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar-2018.

H1= El Neuroliderazgo no influye positivamente en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar – 2018.

Establecemos el nivel de significancia

$\alpha = 0.05$ o 5%

Seleccionamos el estadístico de prueba

Rho de Spearman, al aplicar el SPSS nos muestra los siguientes resultados

TABLA N° 30

TABLA N° 30

Correlación entre Neuroliderazgo y Calidad de Servicio

			NEUROLID ERAZGO	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	NEUROLIDERAZGO	Coefficiente de correlación	1,000	,942**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,942**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

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

El p valor hallado es 0,000 que es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo que se concluye que:

El Neuroliderazgo influye positivamente en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar – 2018.

Hipótesis Específica 1:

Ho= El desempeño influye positivamente en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018

H1= El desempeño no influye positivamente en la calidad del servicio de los

trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018

Establecemos el nivel de significancia

$$\alpha = 0.05 \text{ o } 5\%$$

Seleccionamos el estadístico de prueba

Rho de Spearman, al aplicar el SPSS nos muestra los siguientes resultados

TABLA N° 31

Correlación entre Desempeño y Calidad de Servicio

		DESEMPEÑO	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	DESEMPEÑO	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,920**
		N	54
CALIDAD DE SERVICIO	CALIDAD DE SERVICIO	Coficiente de correlación	,920**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	54

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

El p valor hallado es 0,000 que es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo que se concluye que:

El desempeño influye positivamente en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar – 2018.

Hipótesis Específica 2:

Ho= La colaboración influye positivamente en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018

H1= La colaboración no influye positivamente en la calidad del servicio de los

trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018

Establecemos el nivel de significancia

$$\alpha = 0.05 \text{ o } 5\%$$

Seleccionamos el estadístico de prueba

Rho de Spearman, al aplicar el SPSS nos muestra los siguientes resultados

TABLA N° 32

Correlación entre Colaboración y Calidad de Servicio

			COLABORA CIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	COLABORACI ÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,948**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,948**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

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

El p valor hallado es 0,000 que es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo que se concluye que:

La colaboración influye positivamente en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar – 2018.

Hipótesis Específica 3:

Ho= La Innovación influye positivamente en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018

H1= La Innovación no influye positivamente en la calidad del servicio de los

trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018

Establecemos el nivel de significancia

$$\alpha = 0.05 \text{ o } 5\%$$

Seleccionamos el estadístico de prueba

Rho de Spearman, al aplicar el SPSS nos muestra los siguientes resultados:

TABLA N° 33

Correlación entre Innovación y Calidad de Servicio

		INNOVACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	INNOVACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,911**
		N	54
CALIDAD DE SERVICIO	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,911**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	54

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

El p valor hallado es 0,000 que es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo que se concluye que:

La Innovación no influye positivamente en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar – 2018.

Hipótesis Específica 4:

Ho= La Agilidad influye positivamente en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018

H1= La Agilidad no influye positivamente en la calidad del servicio de los

trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018

Establecemos el nivel de significancia

$\alpha = 0.05$ o 5%

Seleccionamos el estadístico de prueba

Rho de Spearman, al aplicar el SPSS nos muestra los siguientes resultados

TABLA N° 34

Correlación entre Agilidad y Calidad de Servicio			AGILIDAD	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	AGILIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,956**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,956**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

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

El p valor hallado es 0,000 que es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna por lo que se concluye que:

La Agilidad influye positivamente en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar – 2018.

4.4. Discusión de resultados

En la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar, el género que más predomina es el masculino, la cual representa un 56 %, del total de servidores municipales, considerando que el personal femenino es del 44 %, respectivamente.

Así mismo la mayoría de los trabajadores el 33° tienen en promedio una antigüedad entre 2 a 5 años, seguido de los que tienen menos de 2 años con un 22% al igual que los que tienen entre 6 a 10 años de antigüedad, seguido de los que tienen

entre 11 a 15 años con un 13%, el menor porcentaje 9% está constituido por el personal que tiene más de 16 años de antigüedad.

CONCLUSIONES

1. La presente investigación desarrollada en la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, tuvo como variables de estudio, el Neuroliderazgo y la calidad de servicios. Por lo que luego de la respectiva prueba de hipótesis. debemos mencionar que estas dos variables de estudio se complementan y sirven de un aporte importante a la gestión de esta institución. Así mismo expresamos que nuestro estudio, puede ser como un punto de partida para que haya otras investigaciones al respecto, ya que son pocos los estudios referentes principalmente a nuestra variable del Neuroliderazgo.
2. Del mismo modo se determinó, que existe una fuerte influencia de la dimensión desempeño en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar – 2018, siendo el indicador de la Preparación Mental, el que menor influencia tiene.
3. Existe gran influencia de la dimensión colaboración en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar – 2018, la comunicación es el indicador más importante.
4. Luego de la respectiva prueba de hipótesis se determinó que existe una fuerte influencia de la dimensión innovación en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar – 2018, la imaginación, es el indicador que obtiene más bajo porcentaje.
5. Se pudo determinar que existe una gran influencia de la dimensión agilidad en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar – 2018, siendo la intuición el que menor porcentaje de respuestas obtiene.

RECOMENDACIONES

1. Es indispensable que los que dirigen la Municipalidad distrital de Simón Bolívar, realicen en forma periódica capacitaciones al personal, especialmente en el tema del Neuroliderazgo, ya que la gran mayoría de sus trabajadores desconocen, de esta técnica, que puede mejorar la calidad de servicio.
2. Tratar de implementar como instrumento de gestión el modelo i4 de Silvia Damiano, que observa cuatro competencias: Desempeño (Performance), Colaboración, Innovación y Agilidad.
3. Realizar estrategias de comunicación, así como lograr el compromiso por parte de los trabajadores, que ayude al trabajo de equipo y a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de las diversas áreas de la Municipalidad.
4. Motivar al personal, para lograr una mejor colaboración entre ellos, así mismo promover el reconocimiento a los logros y resultados alcanzados, propiciando el crecimiento y el desarrollo personal y profesional para enfrentar retos, consolidando su compromiso con el trabajo, estimulando su contribución en mejorar la gestión.
5. Propiciar entre los colaboradores la innovación en las diversas tareas que realizan, y que ésta redunde en mejorar la atención a los ciudadanos.
6. Buscar que todos los tramites sean ágiles y atendidos en el menor tiempo posible, buscando eliminar trabas burocráticas e innecesarias.

BIBLIOGRAFÍA.

- Arana, A. (2012). Neuroliderazgo: Una perspectiva innovadora del liderazgo. Recuperado el 26 de 8 de 2016, de file:///CE:/Users/User/Desktop/Rosita/A...DOCTORADO/INVESTIGACION/NEUROLIDERAZGO.
- Bazán R. (2017) “Propuesta de modelo de gestión recursos humanos basado en el neuroliderazgo para promover la mejora continua en instituciones educativas secundarias mixtas de Chachapoyas – Amazonas, 2016”, de la Universidad Cesara Vallejo.
- Bernal G. César Augusto, (1988) Metodología de la Investigación Científica. Editorial México Segunda Edición.
- Braidot, N. P. (Julio - diciembre 2013). Neuromanagement y Neuroliderazgo. Ciencias Administrativas, 1(2), 56 - 60.
- Braidot, N., Alvarez Delvenne, A., & Lotardo, S. (s.f.). Neuroliderazgo: Una fórmula científica para alcanzar el éxito. Buenos Aires, Argentina.
- Bunge, M. (1972). La Investigación Científica. Barcelona: Ateneo.
- Chiavenato, I . (2002) Administración de recursos humanos. (6ta. Ed.). Santa Fé de Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2005) Gestión del talento humano. Colombia: Mc Graw Hill.
- Conexión Esan (2016) Neuroliderazgo: una nueva dimensión sobre el liderazgo y la toma de decisiones, consultado el 15 de abril del 2019 de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/03/neuroliderazgo-dimension-liderazgo-desiciones/>
- Córdova, I. (2010). Estadística Aplicada a la Investigación. Lima: San Marcos.

Córdova, M. (2002). Estadística Aplicada. Lima: San Marcos.

Danilo Remigio Vallejo Altamirano, Rodrigo Gabriel Abarca Carrasco, Gilma Gabriela

Uquillas Granizo y Raúl Germán Ramírez Garrido (2017): “Inteligencia emocional y el neuroliderazgo en las Empresas públicas”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (septiembre 2017). En línea: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/inteligencia-emocional-empresas.html>

Drucker, P. (1993) Administración de Recursos Humanos. México: Mc GrawHill.

Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista, L. (2010). Metodología de/a Investigación. México: McGraw Hill.

Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2010). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.

Kerlinger, F. (2002). Investigación del Comportamiento. México DF: McGrawHill.

Kisnerman, N. (1999) Reunion de conjurados, conversaciones sobre supervisión. Buenos Aires: Lunen Humanistas.

Malevski, Y. y Razotto, A. (1996) El terremoto empresarial. El Salvador Piedra Santa.

Maslow, A. (2000) Motivación y personalidad (11ava. Ed.). Espana: Diaz de Santos.

Moreno J. (2015) artículo publicado en ABC de España, bajo el título de: El neuroliderazgo, de moda en las cúpulas empresariales españolas, recuperado el 20-09-2019: <https://www.abc.es/economia/20150402/abci-entrevista-liderment-201503311742.html>

Otarola G. (2017) “El Neuroliderazgo y el Clima Organizacional en la diversidad de género” Universidad Internacional de la Rioja – España,

Vallejo D; Abarca C; Uquillas G. y Ramírez R. (2017): “Inteligencia emocional y el neuroliderazgo en las Empresas públicas”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador.

Zarate G, (2017): “Neuromanagement en la cultura organizacional, tienda Sodimac Primavera de Surquillo, Lima 2017” de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo.

ANEXOS

ANEXO 1

Instrumento de Recolección de datos.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES
CARRION**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



CUESTIONARIO

Estimado Trabajador(a)

Este cuestionario sirve para conocer su opinión acerca de la tesis:
“NEUROLIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE
LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SIMON
BOLIVAR – 2018”

La información que nos proporcionará será anónima, solo tiene fines de investigación, le agradezco por anticipado su valioso apoyo.

INSTRUCCIONES:

- Marque con una X, la opción que mejor refleje su opinión.
- Responda con sinceridad, este cuestionario es estrictamente confidencial.
- No existen respuestas correctas, ni incorrectas.
- Asegúrese de no dejar ninguna pregunta sin responder.

01. Sexo.

Masculino Femenino.

02. Antigüedad en la organización.

Menos de 2 años. De 2 a 5 años. De 6 a 10 años.
De 11 a 15 años. Más de 16 años

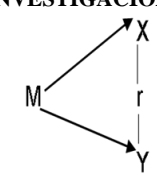
1 Nunca	2 Casi Nunca	3 algunas Veces	4 Casi siempre	5 Siempre
---------	--------------	-----------------	----------------	-----------

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿consideras que tu cuerpo y tu mente están Integrados cuando realizas tus labores?					
2	¿Muestras un equilibrio emocional al momento de realizar tus labores?					
3	¿La Ética es parte de tu actuar en tus labores cotidianas?					
4	¿Consideras que tienes una correcta preparación mental para afrontar situaciones difíciles en tu trabajo?					
5	¿Consideras que tus acciones en tus labores Inspiran a tus colegas y vecinos?					
6	¿Tienes una Comunicación efectiva en tus labores?					
7	¿Demuestras Generosidad en todo lo que haces?					
8	¿Afrontas tus problemas laborales con valentía?					
9	¿Eres Imaginativo al momento de realizar tus labores?					
10	¿Te consideras perseverante con las metas que te trazas en tus labores?					

11	¿Muestras curiosidad por aprender a desarrollar nuevas o mejores formas de realizar tus labores?					
12	¿Demuestras actitud positiva en tus labores que realizas?					
13	¿Utilizas tu Intuición en las labores que realizas?					
14	¿Eres Auto-consciente de tus emociones al momento de realizar tus labores?					
15	¿Consideras que tus emociones Influencian al momento de realizar tu trabajo?					
16	¿Te Adaptas a los cambios que se realizan en tus labores?					
17	¿Las instalaciones donde labora se adecuan a sus perspectivas?					
18	¿Los equipos que utiliza en sus labores son modernos?					
19	¿Inspira confianza la labor que realiza?					
20	¿Considera que sus conocimientos están acorde al puesto en que labora?					
21	¿Eres eficiente en las labores que realiza?					
22	¿Se siente decepcionado con las labores que realiza?					
23	¿Cumple en el tiempo previsto con las labores asignadas?					
24	¿Se siente seguro con sus labores en el cargo que desempeña?					
25	¿Considera que su remuneración está de acuerdo a la labor que realiza?					
26	¿se considera que su labor es reconocida por los ciudadanos?					

MUCHAS GRACIAS

ANEXO 2
MATRIZ DE CONSISTENCIA
TITULO: “NEUROLIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SIMON BOLIBAR - 2018”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	ESCALA	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	(X) V. Independiente NEUROLIDERAZGO (Y) V. Dependiente CALIDAD DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desempeño ▪ Colaboración ▪ Innovación ▪ Agilidad ▪ Elementos Tangibles ▪ Confiabilidad ▪ Nivel de Respuesta: ▪ Seguridad: ▪ Empatía: 	1 (Nunca) 2 (Casi nunca) 3 (Algunas veces) 4 (Casi siempre) 5 (Siempre)	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN GENERAL: Método científico, ESPECÍFICOS: inductivo – deductivo TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicado DISEÑO DE INVESTIGACIÓN  ENFOQUE Cualit-cuantitativa POBLACIÓN 54 trabajadores MUESTRA. 54 personas TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DASTOS Revisión de documentos Encuesta PROCESAMIENTO DE DATOS Excel, Spss 25.
¿De qué manera el Neuroliderazgo influye en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018?	Determinar la influencia del Neuroliderazgo en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018	El Neuroliderazgo influye positivamente en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018				
Problema específicos	Objetivo específicos	Hipótesis específicos				
¿De qué manera la dimensión desempeño influye en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018?	Determinar la influencia de la dimensión desempeño en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018	El desempeño influye positivamente en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018				
¿De qué manera la dimensión colaboración influye en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018?	Determinar la influencia de la dimensión colaboración en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018	La colaboración influye positivamente en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018				
¿De qué manera la dimensión innovación influye en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018?	Determinar la influencia de la dimensión innovación en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018	La innovación influye positivamente en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018				
¿De qué manera la dimensión agilidad influye en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018?	Determinar la influencia de la dimensión agilidad en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018	La agilidad influye positivamente en la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar - 2018				

ANEXO 3
DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA	NIVELES
NEUROLIDERAZGO	El neroliderazgo se centra en cómo los individuos toman decisiones y resuelven problemas en un ambiente social específico, así como en la regulación de sus emociones y las opciones de cambio	Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Integración ▪ Equilibrio, ▪ Ética ▪ Preparación Mental 	1 (Nunca) 2 (Casi nunca) 3 (Algunas veces) 4 (Casi siempre) 5 (Siempre)	16 – 32 (Malo) 32 – 48 (Regular) 49 – 90 (Bueno)
		Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inspiración, ▪ Comunicación, ▪ Generosidad ▪ Valentía. 		
		innovación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Imaginación, ▪ Perseverancia (Drive), ▪ Curiosidad ▪ Actitud 		
		Agilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intuición, ▪ Auto-consciencia (awareness), ▪ Influencia y ▪ Adaptabilidad. 		

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA	NIVELES
CALIDAD DE SERVICIO	Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o usuarios Según Zeithaml, Parasuraman y Berry	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipos ▪ Instalaciones 	1 (Nunca)	10 – 19 (Malo) 20 – 29 (Regular) 30 – 50 (Bueno)
		Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Labores 	2 (Casi nunca)	
		Nivel de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eficiente ▪ Cumplimiento 	3 (Algunas veces) 4 (Casi siempre)	
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Laboral ▪ Económica 	5 (Siempre)	
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relaciones ▪ Emociones 		