

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACION Y GESTION DE EMPRESAS

TESIS

**EL LIDERAZGO Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA
LIBRERIAS CRISOL S.A.C. EN EL PERIODO 2017.**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

AUTORES

MANUEL MARTÍN CAMPOS LA SERNA
CHRISTIAN RENE LUDEÑA SÁNCHEZ

ASESOR

Mg. MILLÁN BAZÁN, CÉSAR AUGUSTO

LINEA DE INVESTIGACIÓN PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL

LIMA, PERÚ
OCTUBRE - 2019

**EL LIDERAZGO Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA
LIBRERIAS CRISOL S.A.C. EN EL PERIODO 2017.**

ASESOR

MG. MILLÁN BAZÁN, CÉSAR AUGUSTO

MIEMBROS DEL JURADO

DRA. GAGO RIOS, ROSARIO SORAYA
Presidente

MG. CAPCHA CARRILLO, TITO
Secretario

MG. QUINTANA PORTAL, JUAN DANIEL
Vocal

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 05/07/2019

Dedicatoria

A nuestros familiares que nos brindaron su apoyo de manera constante y a las enseñanzas de nuestros profesores que con dedicación nos dieron altos conocimientos y nos guiaron a lograr nuestras metas bajo la bendición de nuestro Dios

Agradecimiento

Agradecer a Dios por darnos una familia que confía en nuestras habilidades, Gracias a nuestros compañeros y colaboradores que confiaron en nuestro desarrollo de nuestro trabajo de investigación y se sumaron a alentarnos en todo momento para culminar nuestro objetivo.

Resumen

La presente Investigación sobre “el liderazgo y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa Librerías Crisol SAC en el periodo 2017” el objetivo de investigación en base a las variables estudiadas, “liderazgo y el desempeño laboral” es considerar una herramienta valiosa para que todos los profesionales, técnicos y personal operativo, quienes se desempeñan en diferentes áreas en la empresa Librerías Crisol SAC. Genere mediante su líder acciones que sumen de manera significativa en la rentabilidad de en la cadena de la empresa antes mencionada. El método empleado fue de carácter básico, en un nivel descriptivo y un diseño correlacional; la población estuvo enmarcada por $p = 36$ empleados, cumpliendo los criterios de inclusión y exclusión la muestra fue $n = 36$, siendo un muestreo probabilístico.

La importancia de la investigación, consiste en mejorar el desempeño laboral y así obtener mayor orden en la distribución de actividades, detallado en el manual de funciones. Las técnicas para la recopilación que se usaron fue la encuesta. El material utilizado mediante un cuestionario. Aplicando Microsoft office Excel para el procesamiento de datos: ordenamiento y clasificación, registro manual, y el proceso computarizado. En el análisis de información: análisis documental, indagación, conciliación de datos, tabulación, comprensión de gráficos. Teniendo como resultado más importante el 90 por ciento de los encuestados acepta que el Liderazgo es necesario para el desempeño laboral y así nos ayuda a facilitar la toma de decisiones en la empresa librerías crisol SAC

Palabras clave: capacidad de liderazgo, habilidades organizativas, rendimiento laboral, productividad.

Abstract

The present Investigation on "the leadership and its incidence in the labor performance in the company Librerías Crisol SAC. in the period 2017 "the objective was to determine the relationship between the independent and dependent variables, work performance and leadership that is considered a valuable tool for all those professionals, technicians and operative personnel who work in the company Librerías Crisol SAC. which will be developed at work, guiding their strategies and actions in order to increase the profitability of these companies. This research thesis is basic, level and descriptive-correlational design. The population is composed of 100 people and the sample by 40 between managers and operators. The type of sampling was probabilistic.

The importance of the following research thesis is to improve job performance and obtain greater order in the distribution of activities, detailed in the manual of functions. The techniques for the collection that were used was the survey. The material used by means of a questionnaire. Applying Microsoft office Excel for data processing: ordering and classification, manual registration, and the computerized process. In the analysis of information: documentary analysis, inquiry, data reconciliation, tabulation, understanding of graphics. With the most important result, 90 percent of respondents accept that Leadership is necessary for job performance and thus helps us to facilitate the decision making in the company bookstores Crisol SAC.

Keywords: leadership ability, organizational skills, work performance, productivity.

Tabla de Contenidos

Caràtula.....	i
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
Tabla de Contenidos	vi
Lista de Tablas.....	vi
Lista de Figuras	vi
Introducción.....	1
Capítulo I: Problemas de Investigación	2
1.1 Descripción de la Realidad del Problema.....	2
1.2 Planteamiento del problema	20
1.2.1 Problema general.....	20
1.2.2 Problemas específicos.....	20
1.3 Objetivos de la Investigación	21
1.3.1 Objetivo general.....	21
1.3.2 Objetivos específicos.....	21
1.4 Justificación e importancia de la investigación	21
1.5 Limitaciones.....	22
Capítulo II: Marco Teórico.....	23
2.1 Antecedentes	23
2.1.1 Internacionales.....	23
2.1.2 Nacionales.....	28
2.2 Bases Teóricas.....	32
2.2.1 Liderazgo	32
2.2.1.1 Definición de Liderazgo	32
2.2.1.4 Características del Liderazgo.....	41
2.2.1.5 Teorías del liderazgo	44
2.2.1.6 Enfoques y teorías de Liderazgo.....	45
2.2.2 Desempeño Laboral.....	48
2.2.2.1 Definición de Desempeño Laboral	48
2.2.2.2 Principios de la evaluación del desempeño laboral.....	49

2.2.2.3. <i>Cómo se mide el desempeño laboral</i>	49
2.2.2.4. <i>Factores que influyen en el Desempeño Laboral</i>	50
2.2.2.5. <i>Importancia de la evaluación del desempeño laboral</i>	53
2.3 <i>Definiciones Conceptuales</i>	53
Capítulo III: Metodología de Investigación.....	57
3.1 <i>Enfoque de la Investigación</i>	57
3.2 <i>Variables</i>	57
3.2.1 <i>Operacionalización de las Variables</i>	57
3.2.1.1 <i>Definiciones conceptuales de las variables</i>	57
3.3. <i>Hipótesis</i>	61
3.3.1 <i>Hipótesis General</i>	61
3.3.2 <i>Hipótesis específicas</i>	61
3.4 <i>Tipo de Investigación</i>	62
3.5 <i>Diseño de Investigación</i>	62
3.6 <i>Población Y Muestra</i>	63
3.7 <i>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos</i>	64
3.7.1 <i>Instrumento de recolección de datos</i>	65
Capítulo IV: Resultados	70
4.1. <i>Análisis e interpretación de los resultados</i>	70
4.1.2 <i>Resultados del cruce de variables y dimensiones</i>	78
4.2 <i>Discusión</i>	85
Conclusiones	
Recomendaciones	
Referencias	
Apéndice A	
Apéndice B	
Apéndice C	
Apéndice D	

Lista de Tablas

Tabla 1 Variable 1: Liderazgo	59
Tabla 2 Variable 2: Desempeño Laboral.....	61
Tabla 3 Matriz de análisis de juicios de expertos	65
Tabla 4 Plan de Recolección y proceso de Datos.....	66
Tabla 5 Plan de Procesamiento de interrogantes	67
Tabla 6 Resultado de la Suma de Varianzas – Ítems.....	68
Tabla 7 Resultado de la Sumas Totales de las Varianzas – Ítems	68
Tabla 8 Estadísticos de fiabilidad.....	68
Tabla 9 Plan de Procesamiento de interrogantes	68
Tabla 10 Liderazgo.....	70
Tabla 11 Habilidad Humana.....	71
Tabla 12 Objetivos	72
Tabla 13 Motivación	73
Tabla 14 Desempeño Laboral.....	74
Tabla 15 Actitudes.....	75
Tabla 16 Rendimiento Laboral.....	76
Tabla 17 Comportamiento Laboral.....	77
Tabla 18 Cruce de tablas entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral	78
Tabla 19 Cruce de tablas entre La Habilidad Humana y el Desempeño Laboral	79
Tabla 20 Cruce de tablas entre Motivación y el Desempeño Laboral	80
Tabla 21 Cruce de tablas entre Objetivo y el Desempeño Laboral.....	81
Tabla 22 Prueba de Hipótesis General de las variables Liderazgo * Desempeño Laboral.....	82
Tabla 23 Prueba de Hipótesis específica 1 de la Habilidad Humana del Liderazgo y el rendimiento Laboral	83
Tabla 24 Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis específica 2 sobre la Motivación * comportamiento Laboral	84

Lista de Figuras

Gráfico 1. Tipos de Liderazgo.....	38
Gráfico 2. Teorías del Liderazgo (Donnelly Gibson & Ivancevich.....	7145
Gráfico 3. Liderazgo y sus dimensiones	58
Gráfico 4. Liderazgo	710
Gráfico 5. Habilidad Humana	71
Gráfico 6. Objetivos	72
Gráfico 7. Motivación	73
Gráfico 8. Desempeño Laboral	74
Gráfico 9. Actitudes	75
Gráfico 10. Rendimiento Laboral	76
Gráfico 11. Comportamiento Laboral	77
Gráfico 12. Cruce de tablas entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral	78
Gráfico 13. Cruce de tablas entre La Habilidad Humana y el Desempeño Laboral.....	79
Gráfico 14. Cruce de tablas entre Motivación y el Desempeño Laboral.....	80
Gráfico 15. Cruce de tablas entre Objetivo y el Desempeño Laboral	81

Introducción

La presente investigación es importante porque me permite conocer la medida en que el liderazgo, incide en el desempeño laboral de la empresa Librerías Crisol S.A.C., Lima-2017.

En el capítulo I, se registran la descripción del problema, justificación, en seguida el planteamiento del problema, la formulación de hipótesis y los objetivos.

En el capítulo II, se registra los antecedentes, marco teórico y bases relacionadas con el tema, materia de investigación.

En el capítulo III, se registra la metodología, precisando aspectos como la variables estudiadas, la forma en que se operado con ellas, la metodología empleada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos.

En el capítulo IV, se considera los resultados obtenidos a partir del procesamiento de la información recogida. Todos ellos organizados en tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones.

En el capítulo V se considera la discusión de los resultados. La cual se ha realizado tomando en cuenta los resultados hallados y las bases teóricas así como los antecedentes del estudio para contrastarlos y elaborar reflexiones sobre ellos.

En el capítulo VI se considera las conclusiones y recomendaciones; Las cuales responden a los objetivos de la investigación, luego de contrastar las hipótesis de estudio.

En el capítulo VI se tiene las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

Capítulo I: Problemas de Investigación

1.1 Descripción de la Realidad del Problema

El liderazgo es importante y fundamental para los procedimientos de una organización eficaz y eficiente; mediante el empleo de desempeño laboral se debe de esperar que las actividades realizadas funcione con mayor fundamento y de manera correcta siendo esta eficaz para la empresa, pues son indispensable para que puedan brindar una ejecución de información oportuna y clara para poder tomar decisiones, la cual son aplicables a distintas partes de la empresa que son de mayor importancia, estas se encuentran entre ellas la dirección de mejora de su nivel estratégico para que sus servicios y productos tengan una mayor calidad en el mercado siendo este de manera exigente y competitivo, para conseguir sus objetivos, no teniendo la necesidad de alza de costos, solo teniendo una gestión de calidad eficaz y eficiente efectuando la mejora continua en sus técnicas , servicios y productos de la empresa.

Seguidamente, para llevar a cabo los programas de modernización en las empresas, es necesario, si se quieren conseguir los cambios o mejoras previstos, contar con la colaboración de las personas que forman parte de la organización. Teniendo en cuenta que, dada la cultura y el clima existente en muchas empresas, las actitudes de los trabajadores no siempre van a favorecer el desarrollo de las acciones previstas en los programas de cambio organizacional. Esta actitud puede llevar a obstaculizar cualquier plan de modernización.

En este sentido, toda empresa que quiere realizar reformas organizacionales,

especialmente cuando éstas incluyen cambios de valores, normas, rutinas, etc., es fundamental que conozca, entre otros aspectos, la percepción que tiene el personal de los distintos factores que componen su entorno laboral, así como los valores y el tipo de actitudes y conductas predominantes. El diagnóstico del Liderazgo cumple un papel importante, con el desempeño laboral, siendo las principales razones por lo que las empresas desarrollan políticas y acciones que permitan el buen desempeño de los empleado, el mismo que permite alcanzar con éxito los objetivos de la empresa; cumpliendo objetivos y sostenibilidad en el tiempo en donde dependen de aquellos que la conforman y de ser poseedoras de talentos, cualidades personales, conocimientos y experiencia.

Por esta y otras razones que se van desplazar más adelante en la presente investigación es la preocupación de mejorar el desempeño laboral, para lograr maximizar las capacidades del liderazgo y su desempeño del personal en la empresa Librerías Crisol S.A.C., se considera al liderazgo como complemento entre habilidades directivas o gerenciales que una persona tiene para influenciar en la forma de ser de los individuos o en un grupo de personas determinado, logrando que se logre los objetivos y metas mediante un equipo con entusiasmo.

Por otra parte la estabilidad estratégica que los líderes mantengan será mediante una posición observadora en el mundo con las nuevas directrices de la administración, los sistemas de software más sofisticados, los libros especializados y las nuevas herramientas tecnológicas; siendo de mayor importancia las personas líderes, porque impacta su liderazgo hacia los demás, es decir, brinda seguridad por su trayectoria de trabajo con conocimientos autoestima y autoconcepto, que ha permitido gestionar el Liderazgo.

Con lo expuesto líneas arriba, se ha visto en los últimos meses, la insatisfacción que tienen

los clientes y consumidores por causa de los sistemas de gestión, normativas cada vez son más estrictas para el mercado internacional como también el buen trato de cada colaborador hacia ellos; además del alto nivel de competitividad en los mercados internacionales y de Perú, las empresas han dado como conclusión que para mantener y tener éxito no solo se encuentra en la retroalimentación de sus procesos y mejoras internas, pues es de suma necesidad pasar sus límites iniciando relaciones de intercambio de información, recursos y materiales con los proveedores y clientes en una forma más conjunta, utilizando métodos, herramientas y estrategias innovadores que den beneficio a todos los que participen dentro de la cadena de suministros.

No está ajena de estos problemática encontrada en la empresa Librerías Crisol S.A.C. que se encuentra ubicada en la zona industrial praderas de Lurín, km 40 en el distrito Lurín, dedicada al rubro de venta de libros en el sector de cultura y entretenimiento a nivel minorista y mayorista, resalta que ha presentado inconvenientes en sus grupos de trabajo por no mantener un buen líder a cargo en los diferentes servicios siendo inadecuados y de deficientes criterios que se tuvieron en cuenta para la toma de decisiones.; donde además se evidencia un bajo desempeño laboral en los colaboradores de distintas áreas que no cumplen con las funciones de la empresa, por falta de capacitación, motivación y evaluación constante.

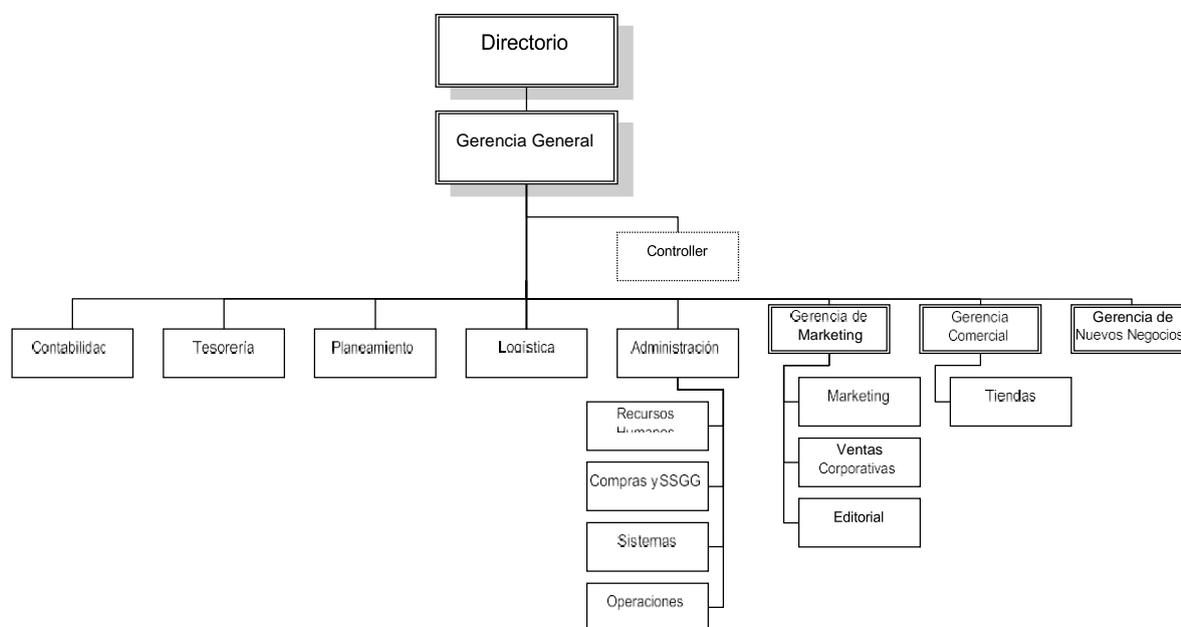
Esta situación ha venido afectando a la empresa como tal, su rentabilidad directamente de la empresa disminuyendo eficientemente la utilización de sus recursos y logrando el cumplimiento de los objetivos dispuestas por la organización, se puede apreciar que no existe un plan de mejora continua, la cual se puede representar en el resultado en la empresa mediante de los resultados financieros.

Finalmente, se procede a elaborar una investigación sustentada y de campo sobre el liderazgo y el desempeño laboral de los procesos en la Empresa Librerías Crisol SAC, y así proporcionar el fortalecimiento de sus gestiones y actividades de desarrollo.

1.1.1 Análisis de la Empresa

Para dar forma de una mejora continua en la planificación de desempeño laboral en los servicios de la empresa Librerías Crisol S.A.C., es fundamental, para un mejor servicio al cliente; emplear los siguientes pasos.

Organigrama Librerías Crisol



Los productos están dirigidos a los niveles socio-económicos NSE A y B ofreciendo un producto de servicio y calidad.

Visión

Librerías Crisol, con presencia en diferentes distritos de Lima.

Misión

Brindar un servicio amable y personalizado, logrando así que la experiencia sea única en nuestro cliente, además de dar mejor oferta de productos, promociones e infraestructura, incentivando el desarrollo o crecimiento de nuestros colaboradores.

Valores

- Respeto

Es el valorarse uno mismo y a los demás reconocimiento la dignidad de cada persona.

- Compromiso

Es identificarnos plenamente en cumplir nuestros objetivos y metas alineados a nuestros intereses y sueños.

- Transparencia

Es transmitir con honestidad nuestros actos en forma consecuente con lo que sentimos, pensamos y hacemos, haciéndonos entender asertivamente

- Vocación de servicio

Es la disposición de hacer que los demás sientan nuestras ganas de ayudar y servir más allá de lo esperado

En cada uno de nuestros locales tenemos los afiches enmarcados de la misión, visión y valores de la empresa para conocimientos de nuestros colaboradores.

Objetivo general

Crecimiento sostenido mediante la innovación con mejoras continuas tanto en el servicio al cliente, en infraestructura del local, en la oferta y promociones de nuestros productos; y además fomentando el desarrollo profesional de sus colaboradores.

Metas

Tener un buen clima laboral

- Reconocimiento y motivación constante del personal
- Respeto mutuo de los derechos y obligaciones. Tanto de los colaboradores como de la empresa.
- Adecuada comunicación organizacional a todo nivel.

Oreecer siempre la mejor oferta de producto

- Conocimiento adecuado del mercado.
- Adecuado control de calidad de nuestros productos e infraestructura.
- Actualización constante de nuestros productos.

Lograr la satisfacción constante de nuestros clientes

- Capacitación, entretenimiento y motivación al personal.
- Realizar nuestros actos con transparencia, seguridad y respeto hacia los clientes.
- Conocer y resolver las necesidades de nuestros clientes.
- Brindar a los clientes una atención personalizada y de calidad.

1.1.2 Planeamiento Estratégico

Visión

Ser una empresa del sector de entrenamiento con presencia en diferentes distritos de Lima.

Misión

Brindar un servicio amable y personalizado, logrando así que la experiencia de nuestros clientes sea única dando la mejor oferta de productos, maquinas, promociones e infraestructura, e

incentivando el desarrollo o crecimiento de nuestros colaboradores.

Valores

- Respeto

Es el valorarse uno mismo y al demás reconociendo la dignidad de cada persona.

- Compromiso

Es identificarnos plenamente en cumplir nuestros objetivos y metas alineados a nuestros intereses y sueños.

- Transparencia

Es transmitir con honestidad nuestros actos en forma consecuente con lo que sentimos, pensamos y hacemos, haciéndonos entender asertivamente

- Vocación de servicio

Es la disposición de hacer que los demás sientan nuestras ganas de ayudar y servir más allá de lo esperado

En cada uno de nuestros locales tenemos los afiches enmarcados de la misión, visión y valores de la empresa para conocimientos de nuestros colaboradores.

Objetivo general

Crecimiento sostenido mediante la innovación con mejoras continuas tanto en el servicio al cliente, en infraestructura del local, en la oferta de máquinas y promociones; y además fomentando el desarrollo profesional de sus colaboradores.

1.1.3 Definición del área de Gestión del trabajo y del problema.

1.1.3.1 Especificación del Área

Operador – Vendedor

1. Ofrecer y brindar cortesías a los clientes, a través de un servicio personalizado, cumpliendo los protocolos de atención.
2. El servicio de cortesía en los productos que se ofrece a los clientes es ordenado en cada zona hay personal operando para poder atender de manera rápida a los clientes que se encuentran dentro del recinto.
3. Mantener su área asignada ordenada, mediante el recojo de productos por los clientes, Velando por el orden y limpieza del espacio.
4. Brindar información sobre los tipos de productos para el cliente tenga mayores alternativas de compra.
5. Brindar información constante a los clientes sobre las nuevas promociones que ofrece la empresa de manera que pueda adquirirlas.
6. Asistir a las capacitaciones de inducción general coordinado por el área de recursos humanos RRHH.
7. Realizar las funciones que se puedan sumar en el transcurso del tiempo por necesidad autorizado por la gerencia.

Supervisor

1. Verificar la correcta y rápida atención del servicio de los colaboradores. llevando una correcta explicación.
2. En el área de libros y accesorios de oficina está debidamente acondicionada con los libros actualizados, entre cuentos, obras teatrales, etc., para ofrecer a nuestros clientes una gran variedad de alternativas para sus gustos y preferencias.
3. El personal de ventas hace su requerimiento al almacén para su abastecimiento.
4. Conteo de inventario de lo restante en caja.

1.1.3.2 Determinación del Problema

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	PROBLEMAS A RESOLVER
Los cálculos de tasa y precisión de error son generados manualmente. Los errores introducidos por la elaboración manual con lleva a resultados equívocos que se reflejan en toma de decisiones no acorde a la realidad del servicio.	<p>P1. La toma de decisiones no refleja la realidad del proceso, dentro de la habilidad humana.</p> <p>P2. La identificación de los riesgos que surgen sobre los objetivos, son difíciles de identificar a fin de mitigarlos.</p>
La venta realizada administra su propia información con respecto a los elementos de resultados que serán evaluados a través del monitoreo.	P3. Realizar un monitoreo general del comportamiento de las ventas que se realizan en paralelo para una adecuada función, es bastante difícil.
No existe un criterio único para poder establecer monitorizaciones mínimas por Acta de Notas y Asistencia	P4. Los criterios únicos que permitan establecer el número de monitorizaciones mínimas por su líder, no han sido eficientemente uniformizados.
No poder tomar decisiones como líder de correcciones en base a un histórico.	P5. Sólo se cuenta con información histórica de los procesos registrados por demoras más no de las deficiencias.
Contar con cifras reales sobre las bajas y altas de las atenciones que son difíciles de obtener ya que no son registrados diariamente.	<p>P6. Las bajas y altas de comanda se registran fuera de tiempo.</p> <p>P7. Los movimientos de comanda no son reportados de manera oportuna.</p>
Los procedimientos para la recepción y distribución de las ventas no han sido establecidos.	<p>P8. La recepción correcta los pedidos no es confiable.</p> <p>P9. Los procesos manuales generan un mal conteo de pedidos, extravío de productos así como el control e inconsistencias con las mismas.</p>
No se puede monitorear todos los productos vigentes.	P10. Los monitoreos de mercadería se realizan de manera aislada por cada lote, no existe un sistema de control y desempeño que integre métodos que guíen la conducta en particular.
La captura de datos sobrepasa el nivel de error permitido, generando un comportamiento laboral ausente.	P11. El llenado mediante pedidos de papel genera errores durante el llenado y los procesos siguientes incrementan el % de error en muchos de los casos.
No poder tomar decisiones genera un déficit en el rendimiento laboral, generando decisiones cambiantes en base a un histórico.	P12. Sólo se cuenta con información histórica de las mercaderías más no de los procesos establecidos, generando un comportamiento laboral deficiente.

***Objetivo general**

El objetivo general del proyecto es desarrollar una solución tecnológica que reduzca el margen de error en la distribución de productos y permita mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, mediante la aplicación del Liderazgo, para así desarrollar en tiempo real, el comportamiento de los colaboradores.

Objetivos específicos

- Diseñar el ingreso de la Habilidad Humana, desde una visión informática (P8, P9 y P11).
- Definir el Liderazgo para el cumplimiento de registro de productos. (P3, P4 y P10)
- Definir Motivación para la mejora de la calidad de los datos ingresados. (P1, P2, P6 y P7)
- Definir indicadores de negocio que muestren la evolución del control de pedido de las comandas. (P5 y P12).

METAS

Elaboramos un sistema que nos permita realizar evaluación diaria del 100% de ventas diario.

Realizar la capacitación necesaria por el nuevo sistema

Convocar a una reunión en una fecha predeterminada con los gerentes de sala para informar del proyecto a realizar.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Líder en la productos de marca crisol. • Personal capacitado • Experiencia en el mercado • Disposición de recursos financieros 	<ul style="list-style-type: none"> • Existencias de nuevas productos crisol. • Compra de nuevas productos de la competencia • En la competencia no tienen área de capacitación • Pago impuntual de haberes en la competencia
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Alta rotación del personal • Falta de motivación al personal • RR.HH limitado • Proceso deficiente en el inventario de las cortesías 	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de nuevas áreas. • Ingreso de nuevos competidores con nuevas propuestas salariales. • Aumento de la delincuencia • Pérdida de clientes por mejor servicio en otras áreas.

Fuente: Elaboración propia.

1.1.4 Análisis del Problema

1.1.4.1 Procesos De La Empresa

La empresa tiene certificación de calidad ISO 9001 y de medio ambiente ISO 14001; por lo tanto su mapeo de procesos de la **figura 2** está orientado al cumplimiento de los requisitos de ambas normas. Se muestra como procesos principal de acondicionamiento de material: la recepción, almacenamiento, mezcla y despacho y dentro de estos procesos tenemos procesos adicionales como: pesaje, muestreo y análisis químico.

Como procesos de dirección tenemos revisión por la dirección, planificación comercial, planificación estratégica y operativa.

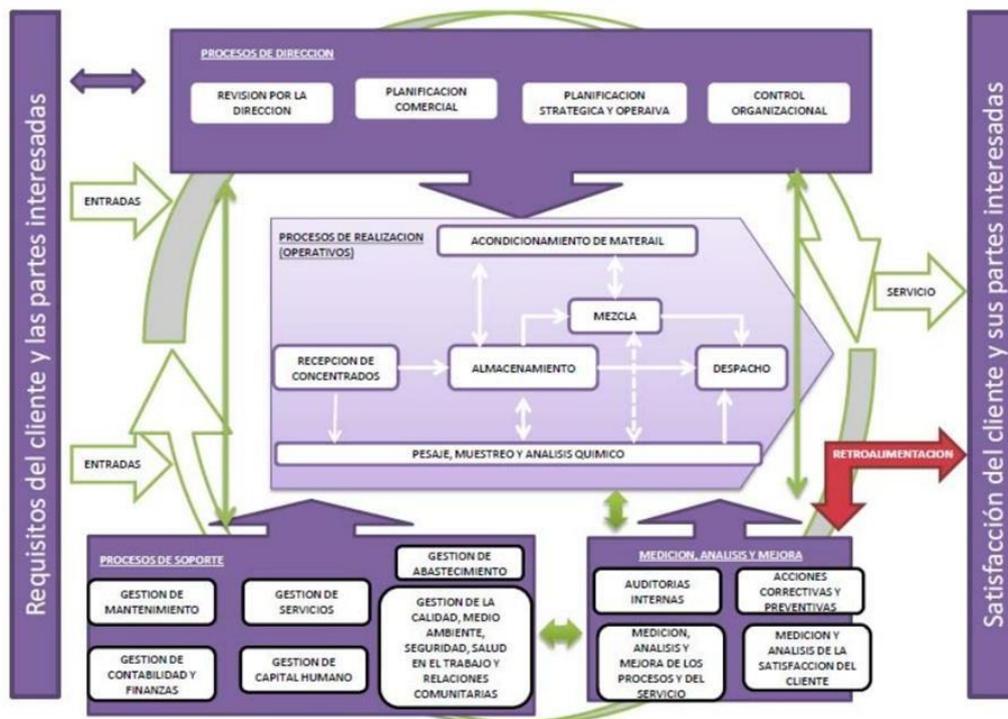


Figura 2: Mapeo de procesos

Elaboración Propia

Como procesos de soporte tenemos: gestión de mantenimiento y servicios, gestión de contabilidad y finanzas, gestión de capital humano, gestión de abastecimiento y gestión de calidad, dentro de sus principales pilares tenemos auditorías internas, medición, análisis y mejora de los procesos y de los servicios, acciones correctivas y preventivas y por último medición y análisis de la satisfacción del cliente.

Problemática en el Procesos de Operaciones

Consta de las operaciones referentes al proceso de despacho que llegan a procesarse en la barra (almacén), quienes requieren de personal eficiente para lograr un servicio de calidad.

Proceso de Despacho



(*) Otros productos, como créditos.

Figura 3: Diagrama de procesos de la Empresa”.

RECEPCIÓN DE LA MERCADERÍA

Este empieza con el ingreso de los clientes al área, debe contar con las instrucciones para realizar la recepción del pedido, este proceso genera un ticket donde se consigna el solicitud al cual hace referencia el producto solicitado que contiene el colaborador y hacerle seguimiento.

PROCESANDO EL PEDIDO

El área de operaciones coordina los equipos y herramientas necesarias para esta actividad sin dejar de mencionar al personal debidamente capacitado. En muchos casos es necesario realizar una inspección posterior de la mercadería para ver las condiciones en la cual llega como por ejemplo: mala presentación, esto genera en algunos casos un servicio adicional como acondicionamiento, improvisación, cambio del mismo.

DESPACHO

Esta operación empieza con las instrucciones del área de operaciones para el despacho del producto terminado, este genera la coordinación, herramientas y personal capacitado para esta actividad (Vendedores), el pedido puede ser despachado de acuerdo a lo coordinado con el cliente. Esta actividad genera un ticket de salida donde se consigna la entrega de la comanda que se despacha por el operario (Vendedor) con la debida identificación para hacer seguimiento si fuese necesario.

Problemática en la empresa

Durante el desarrollo del estudio de este proyecto determinaremos algunas de las herramientas y técnicas aplicables del control de procesos, tomando en cuenta los problemas que afectaban la productividad y la organización de las MERCADERÍA. Para poder comprender mejor y tener una mejor visión de la situación se representó en un diagrama de causa-efecto, también conocido como diagrama de espina de pescado o diagrama Ishikawa.

De acuerdo a las problemáticas presentadas en la empresa, se desarrollaron los diagramas de Ishikawa basados en la carencia de orden en el almacén del área de bordado (ver *Figura 3.1.3*) y mal flujo de los materiales en el sistema de producción (ver *Figura 3.1.4*).

Esto, con el fin de identificar las actividades que impiden que el producto fluya más rápido con calidad. Así como lograr el ofrecer un mejor servicio a sus clientes; cumpliendo sus requerimientos en el producto y trato, y poder consolidarse como una mejor empresa y adoptar nuevos clientes.

Como empresa se debe enfocar en conocer las necesidades de sus clientes internos y externos, ya que el cambio en sus necesidades es muy variable, por lo que se deben desarrollar prácticas que hagan de este, una oportunidad valiosa para mejorar hacia posiciones competitivas.

En la actualidad no solo se deben desarrollar trabajadores especializados, sino que todos los empleados necesitan tener un desempeño multifuncional con amplias capacidades que les permitan participar e impactar en el proceso cambio y mejoramiento en la empresa.

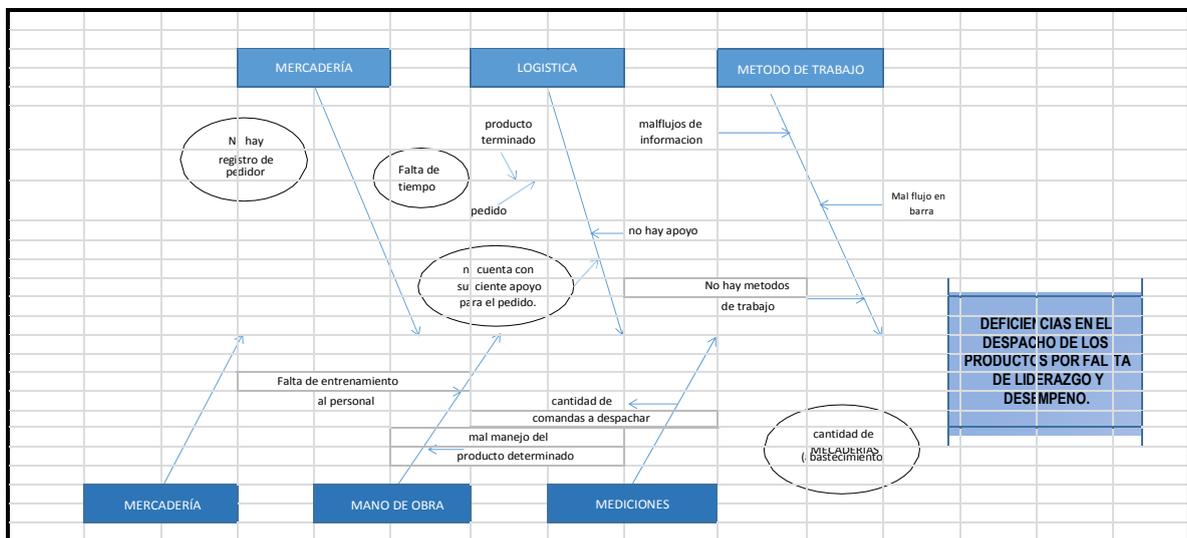


Figura 3.1.3 Diagrama de Ishikawa del Área de Logística

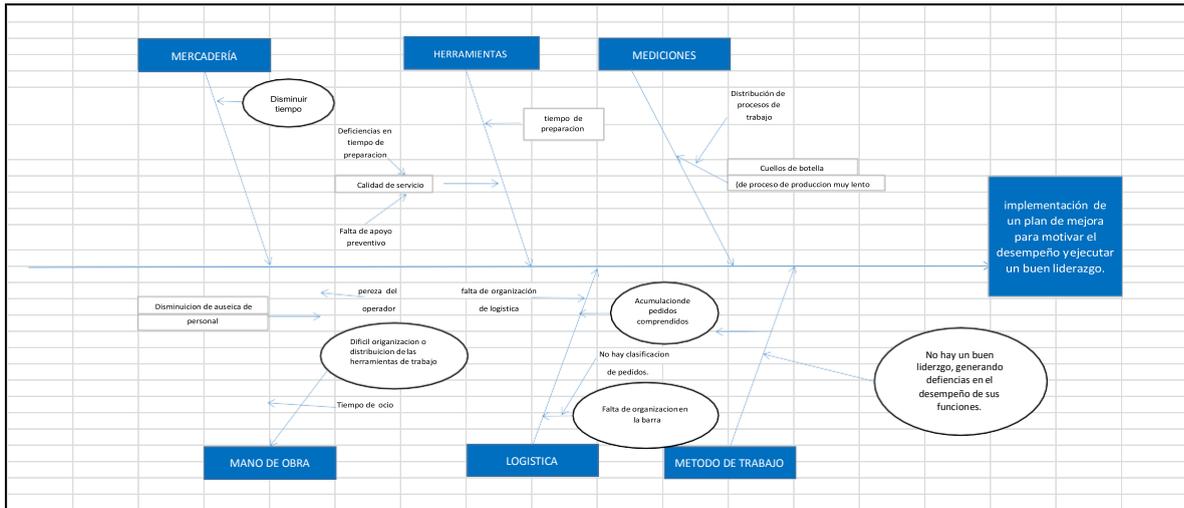


Figura 3.1.4 Diagrama de Ishikawa del Área de Producción.

Análisis del problema

En la actualidad para obtener una posición competitiva las empresas necesitan orientarse hacia un cambio organizacional. Este debe estar dirigido hacia la mejora continua en todos los niveles de la empresa, mejorando así sus estándares de productividad.

Algunas de las observaciones más relevantes determinados de los diagramas de Ishikawa, que se hicieron durante unas semanas apoyadas de los operadores para observar los problemas en dichas áreas estudiadas, se presentan a continuación.

- Entregas tardías.
- Falta de orden en barra.
- Tiempo de ocio de los operarios.
- Deficiencias en el proceso de preparación.
- No hay apoyo por parte de los operadores.
- Acumulación de trabajo en proceso.
- Acumulación de pedidos comprendidos
- No hay registro de pedidos
- Falta de tiempo
- No cuenta con suficiente apoyo para entrega el pedido.

En base a las causas mencionadas antes, graficamos los datos que se obtuvieron por medio de un censo que se realizó con los operadores del área de interés durante una semana, para cada uno de los diagramas de causa-efecto. En el diagrama de Pareto se muestra la frecuencia con la que se repiten cada una de las causas (ver Figura 3.2.1).

Una vez que se grafiquen las causas, podremos determinar las herramientas que se aplicaran; tomando en cuenta el tiempo que se tiene para el proyecto así como el presupuesto.

Causas	ponderado	%	% Acumulado
- No hay registro de pedidos	5	42%	42%
- Falta de tiempo	2	17%	58%
- No cuenta con suficiente apoyo para entrega el pedido.	3	25%	83%
- No hay apoyo por parte de los operadores.	2	17%	100%
	12	100%	

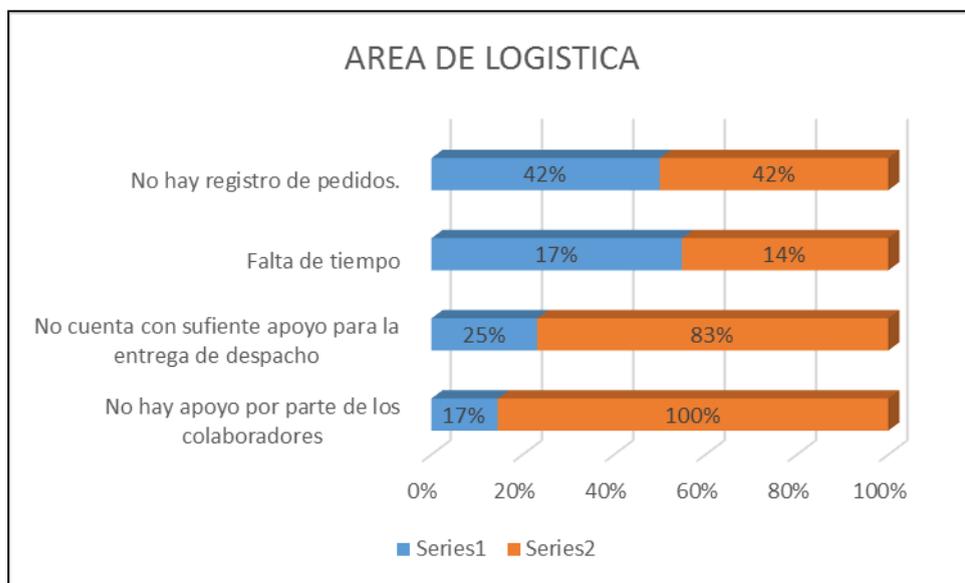


Figura: 3.2.1 Diagrama de Pareto enfocado en el área de producción

CAUSAS		%	% Acum.
Entregas tardías.	3	9%	9%
Falta de orden en barra.	4	12%	21%
Tiempo de ocio de los operarios.	4	12%	32%
Deficiencias en el proceso de preparación.	4	12%	44%
No hay un programa de producción	5	15%	59%
Acumulación de trabajo en proceso.	6	18%	76%
Acumulación de pedidos comprendidos	8	24%	100%
	34	100%	

Ahora que se tienen las frecuencias de las causas, se puede determinar los problemas más relevantes, tomando en cuenta los que tienen mayor frecuencia del área de producción. Para poder lograr los objetivos, se debe solucionar estos problemas, haciendo el estudio de las herramientas que se adecuen para la solución de la problemática.

Otro problema, son las entregas tardías además de que estas son causadas por los factores ya mencionados a lo largo de este capítulo, también se dan porque no hay una secuencia, ni prioridades de los pedidos de los clientes.

Después de haber definido la problemática por medio de los diagramas de Ishikawa y de la gráfica de Pareto, lo siguiente será determinar la metodología por la cual resolveremos estos problemas.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo el liderazgo incide en el desempeño laboral de la empresa librerías Crisol SAC en el año 2017?

1.2.2. Problemas específicos.

¿Cómo la habilidad humana del liderazgo incide en el rendimiento laboral de la empresa librerías Crisol S.A.C. Lima – 2017?.

¿Cómo la motivación del liderazgo incide en el comportamiento laboral de la empresa librerías Crisol S.A.C., Lima – 2017?.

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general.

Determinar en qué medida el liderazgo, incide en el desempeño laboral de la empresa Librerías Crisol S.A.C., Lima-2017.

1.3.2. Objetivos específicos.

Determinar como la habilidad humana del liderazgo incide en el rendimiento laboral de la empresa librerías Crisol S.A.C., Lima-2017.

Analizar como la motivación del liderazgo incide en el comportamiento laboral de la empresa librerías Crisol S.A.C., Lima-2017.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

En la elaboración del siguiente estudio sobre la incidencia de liderazgo en los grupos de la empresa es para la mejora del desempeño laboral de las diferentes áreas de la misma.

1.4.1 Justificación Teórica

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre el uso del Liderazgo, como herramienta de evaluación del logro de competencias de indagación científica en la empresa Librerías Crisol, cuyos resultados podrán desarrollarse en una propuesta, para ser incorporado como conocimiento a todas las áreas, ya que se estaría demostrando que la aplicación de liderazgo mejora el nivel de desempeño de la empresa.

1.4.2 Justificación Práctica

Esta investigación se realiza porque determina una necesidad en la falta de liderazgo en el desempeño laboral y busca mejorar la aptitud a nivel de competencia de búsqueda científica en los colaboradores, con el uso de capacitaciones y evaluaciones de rendimientos

1.4.3 Justificación metodológica.

La utilidad de este estudio es, metodológico descriptivo siendo en la incidencia de liderazgo para cada una de las áreas de la empresa que desarrollara las capacidades y su productividad de los colaboradores demostrando su confiabilidad y validez en las que serán utilizadas en otras instituciones laborales y otros trabajos de investigación.

Por tal sentido, la investigación sobre la incidencia del liderazgo en el desempeño laboral es porque ayudara a cumplir las funciones de la empresa Librería Crisol.

La investigación se considera importante porque mediante la aplicación de liderazgo en la empresa Librería Crisol se obtendrá nuevas habilidades, nuevos aportes, nuevos conocimientos para el desarrollo del desempeño laboral de cada área de la empresa a fin de generar alternativas de soluciones y mejoras en el rendimiento y productividad de los colaboradores.

1.5. Limitaciones

- No existe documentos sobre evaluaciones de desempeño, considerándose que es una falta de capacidad administrativa de directivos, la documentación sobre competitividad de los trabajadores es insuficiente y no se conoce.
- Se considera prohibido realizar entrevistas al personal de la empresa por cuanto se tuvo que presentar solicitudes, autorizaciones, permisos al jefe inmediato, brindándonos una sola fecha para la recolección de datos.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales.

Ordoñez y Villavicencio (2018) *Influencia de los estilos de liderazgo en el desempeño financiero* “Tesis Pregrado Universidad Fuerzas Armadas ESPE. Ecuador. El presente estudio está dirigido a la elaboración de un análisis que permita evidenciar el tipo de influencia que generan los diferentes estilos directivos en las organizaciones más importantes del Ecuador. Se pretende analizar una muestra de empresas nacionales de la ciudad de Quito, para el efecto se considera el ranking de las mejores 100 empresas de la revista EKOS en el 2016. La presente investigación se orienta en un primer momento a determinar los estilos de liderazgo considerando el estilo transaccional, estilo transformacional y Laissez-Faire de los autores Bass y Avolio. Más adelante para el desempeño financiero se tomará en cuenta los indicadores establecidos por la Superintendencia de Compañías. Finalmente, con los resultados obtenidos, procederemos a establecer la relación existente entre los tipos de liderazgo y los resultados financieros obtenidos por cada organización en el año 2016. Constituyéndose de esta forma en una investigación novedosa y la primera en su aplicación en el país, cuyos resultados permitirán a las organizaciones ecuatorianas medir los niveles de liderazgo que ejercen los gerentes mujeres y hombres y cómo se encuentra relacionado con el desempeño financiero en las empresas que dirigen considerando su estilo de dirección. Considerando lo antes expuesto se relaciona a la investigación, ya que establece los estilos de liderazgo para determinar el propósito del desempeño para sus criterios de la empresa, con la finalidad de medir los niveles de liderazgo en toda la organización.

Ramos & Soria (2018) *Relación entre los estilos de liderazgo y los niveles de satisfacción laboral en los empleados de una empresa de servicios en Ambato* Tesis Pregrado

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Este proyecto tiene como objetivo general es comprobar el nivel que puede influenciar al tener estilos de liderazgo en sus distintos niveles de satisfacción laboral, cuenta con una población de cuarenta colaboradores en el área comercial de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones en Ambato. Puesto que es pequeña la población, no se calculará la muestra. Este estudio se establece de importancia el establecer variables que guarden relación ante las determinaciones de los indicadores estadísticos. Se aplico instrumentos para obtener datos: El Cuestionario de Satisfacción Laboral y el Grid Gerencial; donde en el cuestionario se obtuvo valores de las dimensiones evaluadas: el Ambiente físico obtuvo una medición de 4.3 a 5.5, supervisión ubicado con un rango de 4.4 a 4.7 y prestaciones que se encuentra en un nivel de 3.7 a 5.6. y con el segundo instrumento se constató que el Liderazgo Equilibrado es el predominante ya que se caracteriza por ser maniobráble al sistema sin necesidad de esforzarse n la mejora de resultados. Bajo estos resultados por los instrumentos se pudo lograr comprobar que no hay relación exacta entre las variables estudiadas, debiéndose a que pueden ser distintos factores que motivan a los colaboradores, así mismo también el grado de compromiso y valoración de cada colaborador tenga en su área de trabajo y sus distintos objetivos a cumplir. Como conclusión se realizó un diseño de modelo teórico explicativo la cual implique fomentar estilos de liderazgo para relacionarlas la satisfacción laboral y el cumplimiento de las metas de su organización.

Este antecedente se propone determinar el nivel de influencia de los distintos estilos de liderazgo aplicando instrumentos necesarios la cual nos indican el liderazgo equilibrado, ajustándose al sistema para la mejora de resultados con estos resultados se logró obtener una relación clara entre las variables de estudio.

Chiang y Ojeda, (2011) Título de Tesis *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres* Tesis Pregrado Universidad Politécnica de

Guanajuato, Este proyecto analiza y pone en conocimiento la relación que existe en las variable Productividad y Satisfacción Laboral bajo una población de 264 colaboradores en su total en las feria chilena. Sobre los 264 colaboradores se toma una muestra donde se aplica esta investigación, teniendo una muestra al 60% del total en cada feria siendo su equivalencia a 158 individuos. Para cumplir los objetivos se aplicó un instrumento de 54 ítems ya que, por su primera parte, recauda información de los encuestados de manera general, en la siguiente en el paso dos, se recauda información promedio respecto a los sueldos y ventas y así hacer la medición de productividad de los colaboradores; y en la última solo se analizará el estudio de satisfacción laboral. Ya realizado la recolección de datos y analizarlos, los resultados indican que las dimensiones de satisfacción en el trabajo de forma general, satisfacción con relación al jefe y satisfacción con el reconocimiento estadístico positivo en la producción: VD/VDT (ventas diarias/horas diarias de trabajo).

El mejor manejo de estas variables contribuye de manera positiva a un incremento con la competitividad de las ferias libres. La siguiente dimensión que es de suma relevancia es el análisis de estudio con la satisfacción en el ambiente físico, que está relacionada estadísticamente positiva para el salario mensual y diario, y esta incide de manera significativa con las horas de trabajo que dan el personal de las ferias en sus salarios junto a las tareas que se les brinda. Considerándose el clima organizacional y la satisfacción laboral generalmente se asumen como factores que inciden sobre el desempeño laboral de las empresas, logrando los objetivos con las encuestas obtenidas para un mejor manejo en la de decisiones con un aumento en la competitividad en la organización.

Martínez y Rico (2018) *Propuesta de desarrollo organizacional para fomentar el liderazgo transformacional en los trabajadores de Taco Bell*. Tesis Pregrado Universidad Cooperativa de Colombia, Este trabajo tiene como objetivo proporcionar en la empresa un desarrollo organizacional la cual ayude a su mejoría, para este caso en Taco Bell, empresa

dedicada al servicio de comida rápida, se realizara por un enfoque cualitativo, considerando la investigación, acción, empezando con un análisis de gestión del modelo ADKAR, y así evidenciar que hizo esta empresa con la finalidad de obtener un cambio. Así mismo se establecieron distintas estrategias para fomentar el empoderamiento en los colaboradores de la empresa, a través de competencias, estrategias, iniciativas de aprendizajes y de comunicación. Que deben tener los líderes en la empresa, para fomentar la cultura organizacional, el clima y la calidad total mediante incentivos y así poder mantener procesos de dicho cambio, en la que se considere que el capital humano es fundamental para toda la empresa. Con la población a trabajar (miembros internos) de la cadena de restaurantes Taco Bell, se empodere/ capacite a través del proceso de construcción y utilización del propio conocimiento. Como conclusión el proyecto realizado ha servido para identificar y resaltar los puntos que hay que cubrir y considerar para llevar a cabo una implementación exitosa del desarrollo organizacional, permite reflexionar e implementar adecuadas estrategias para provocar un proceso de reingeniería dentro de Taco Bell.

Este antecedente se vincula con el presente trabajo, en vista que toca los beneficios como desarrollo organizacional y su gestión efectiva. Los cuales establecen diversas estrategias que fomentan el liderazgo en todos los colaboradores para una mejora de su clima laboral, la cual el capital humano es fundamental para la empresa.

Romero y Urdaneta, (2009) en su tesis *Plan Desempeño laboral y calidad de servicio* Tesis Pregrado Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín (URBE). Maracaibo. Estado Zulia. Venezuela. El objetivo de esta investigación fue determinar la asociación entre la Calidad de Servicio de los colaboradores y el Desempeño Laboral administrativo en los centros universitarios del municipio de Maracaibo del Estado-Zulia. Se tomaron referencias de teorías de Zeithaml y Bitner (2002), Chiavento (2000), Bittel (2000), Horovitz (2001), Méndez (2002)

y de Morales y Velandia (1999), Es de tipo de investigación descriptiva correccional , de campo aplicada, de diseño no experimental, correccional – transaccional. Se realizó el trabajo mediante un censo de población a juicio de investigación no probabilístico, conocida como muestra. Se utilizo un cuestionario con respuestas fijas en alternativas , por lo que se tuvo que pasar a una validación de expertos gracias al Coeficiente Alpha de Cronbach se determinó la confiabilidad , obteniendo un resultado confiable de 0.708 por la variable desempeño laboral siendo esta confiable, por lo que respecta a la variable calidad presentada a los educandos por parte de los coordinadores se obtiene una confiabilidad de 0.937 la cual nos da una confiabilidad alta entre ambas variables . El ambiente de trabajo es en equipo controlado por un supervisor que verifica todas las actividades, la cual mantiene autonomía asumiendo responsabilidades con capacidad de enfrentar situaciones críticas tomando una buena decisión con responsabilidad frente a situaciones críticas y los factores que caracteriza el desempeño laboral de los colaboradores administrativos: compromiso, habilidades, personalidad, expectativas, conocimiento.

Por otro lado la calidad en su servicio se refleja en importantes indicadores la cual se deben seguir mejorando para obtener el logro de en los resultados y como conclusión se considera realizar medidas para el mejoramiento de los beneficios sociales, estabilidad y condiciones labores, como un plan de capacitación continua y prácticas de entrenamiento según la necesidad detectada en cada área según evaluación, para mejor el cumplimiento en el rol de funciones de la empresa. Se muestra en la investigación que permite la comprobación del grado de cumplimiento alcanzando los objetivos individuales con un alto nivel de confiabilidad de cada persona que labora en la organización. De tal manera que se puede medir el rendimiento, la conducta y la obtención de los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva, con la finalidad del cumplimiento de sus funciones de manera eficiente.

2.1.2 Nacionales.

Montenegro (2018) Título de Tesis *Relación del estilo de liderazgo transformacional con el bienestar psicológico y satisfacción laboral bajo el rol mediador de la confianza en los colaboradores administrativos del poder judicial – Chiclayo* Tesis Pregrado Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Chiclayo – Perú. Este estudio analiza la correlación del bienestar psicológico entre el liderazgo transformacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Poder Judicial, como también el grado de confianza en el líder. Con 108 trabajadores administrativos sirvió como muestra en la ciudad de Chiclayo la cual accedió a responder un cuestionario elaborado y adaptado para medir a las variables en estudio, este enfoque de investigación es de cuantitativo correlacional. Bajo los resultados no indica que el liderazgo transformacional se vincula de manera positiva con la confianza, y de forma negativa el bienestar psicológico con la satisfacción laboral; y estas se deben a que el líder brinda confianza confirmando en los resultados la relación que existe. El liderazgo transformacional y el bienestar psicológico no siempre será adecuada para la satisfacción laboral sino todo lo contrario, por ello se pidió una redivisión más profundizada por los conceptos estudiados que ayuden a dejar recomendaciones a la empresa en otras investigaciones y poder aplicarlas.

La investigación que antecede guarda relación con nuestra relación entendiéndose que Liderazgo es la parte fundamental en el aspecto del desempeño del proceso logístico para la empresa Crisol.

Saavedra (2018) en su Tesis *Liderazgo y motivación de los colaboradores de la Empresa Fuerte Roble EIRL Sullana 2016* Tesis Pregrado Universidad San Pedro. Piura- Perú, El estudio presente de investigación desea establecer como la motivación y el liderazgo son en los trabajadores de la empresa Construcciones y Servicios generales Fuerte Roble EIRL Sullana-

2016. La metodología será de tipo descriptivo, con la finalidad de buscar rasgos importantes, características y propiedades en las variables estudiadas en el proyecto, su diseño será de corte transversal de investigación no experimental. Su población está constituida por 20 trabajadores, y se llevara a cabo la técnica de encuesta y de instrumento el cuestionario.

Bajo el análisis de los resultados se espera que los factores de liderazgo y su nivel de motivación de los trabajadores de la empresa den mejores resultados para poder realizar la interpretación y recomendaciones necesarias para la memoria y optimización de la empresa.

En este antecedente podemos percibir que el lugar de trabajo por parte de los colaboradores debe ser agradable para obtener la rentabilidad y que cumpla con las metas establecidas. De la misma forma el talento humano hay que tenerle en cuenta sus emociones, aspiraciones y los fines de la empresa, las labores del líder tendrá una exigencia sobre los colaboradores a su cargo y la confianza que le ofrezca, brindando las recomendaciones para el buen desempeño en la empresa.

Mallma (2017). Balanced Score Card Para Optimizar El Planeamiento Estratégico Para Maccaferri De Perú S.A.C. Periodo 2016-2017 Universidad Ricardo Palma -Lima. La investigación el tipo de estudio fue descriptivo. Se necesito utilizar el método explicativo _deductivo. Y se obtuvieron entre los más resaltantes resultados: que; la estrategia comunicativa es de forma clara y proyecta a la ejecución de los trabajos, para Maccaferri S.A.C en los años 2016-2017 esto influye significativamente en permitirle cumplir con su visión institucional; que, la priorización de los objetivos estratégicos que desea lograr Maccaferri S.A.C para el periodo 2016-2017 esto influye claramente en la mejoría de la productividad y la eficiencia interna; que, en su trayectoria de estrategias dispuestas por Maccaferri S.A.C esto influye en la implementación de los sistemas internos de seguridad , y para la producción de

manera satisfactoria para la empresa y sus clientes, como también en las actividades diaria de la empresa mediante la aplicación del liderazgo colectivo , Se concluye el Balanced score card que influyó significativamente en optimizar el planeamiento estratégico para Maccaferri de Perú S.A.C, también en los años 2016-2017.

La investigación que antecede tiene relación con el proyecto de investigación entendiéndose que este planeamiento estratégico optimizara a cometer menor los errores para un futuro de la organización. Y contar con la disposición con los planes de contingencia, aumentado el rendimiento y la eficiencia del personal para el buen servicio al cliente.

Abanto y Cabrera (2018) en su tesis *Competencias laborales y satisfacción laboral de los analistas de créditos de una entidad financiera del distrito de Virú año, 2018* Tesis Pregrado Universidad Privada del Norte, Trujillo – Perú tuvo por objetivo general determinar el nivel de relación entre las competencias laborales y satisfacción laboral de los analistas de créditos de una entidad financiera del distrito de Virú- La Libertad–Perú, año 2018. La investigación fue de diseño no experimental de tipo correlacional. Para la recolección de información se recurrió a la técnica de la encuesta con el diseño de un cuestionario para cada variable y sus respectivas dimensiones.

Los resultados cuantitativos fueron procesados con el software estadístico SPSS versión 20.0. Por medio de la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,495, el que representa una correlación positiva moderada, es decir, existe la tendencia a cambiar al mismo tiempo entre las variables competencias laborales y satisfacción laboral. Con un margen de significancia de 0,026, el cual es menor al margen de error de 0,05 se confirma la hipótesis de investigación Existe relación positiva moderada entre las competencias laborales y satisfacción laboral del analista de créditos de una entidad financiera

del distrito de Virú- La Libertad – Perú, año 2018.

En la investigación según las competencias y la satisfacción laboral han desarrollado en la entidad financiera del distrito de Virú- La Libertad que el colaborador está relacionado por el reto laboral que plantea el puesto, la claridad del trabajo, la supervisión y los incentivos, todos estos son factores organizacionales. La satisfacción laboral se relaciona frecuentemente con la productividad de la organización y las necesidades de los colaboradores.

De La Cruz y Huamán, (2016) en su tesis *Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En El Personal Del Programa Nacional Cuna Más En La Provincia De Huancavelica – 2015* Tesis Pregrado Universidad Nacional de Huancavelica Lima-Perú El objetivo de este estudio es determinar la relación que puede existir con el desempeño laboral y el clima organizacional para los colaboradores del Programa Nacional Cuna Mas, ubicado en la Provincia de Huancavelica en el año 2015. Para esta investigación fue necesario utilizar los métodos correlacional y deductivo, tomando como referencia a 32 colaboradores del Programa Nacional Cuna Mas ubicado en la Provincia de Huancavelica en el año 2015.

La principal propiedad de esta muestra es que mantiene características principales y lo que hace la investigación es que se trabaja proyectado a la muestra, generalizando la población bajo sus resultados. En conclusión se pudo determinar si existe una relación positiva en su clima organizacional del desempeño laboral de los colaboradores.

Esta investigación se puede observar como el programa nacional cuna más realiza la comparación de las muestras con sus resultados. Permitiendo comparar el Clima de trabajo y el desempeño que tienen los trabajadores en el programa nacional. Se desea que esta búsqueda ayude como una enseñanza para seguir mejorando el entorno del trabajador, ya que como se

había mencionado anteriormente que el trabajador es la moneda principal para que una empresa sea exitosa.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Liderazgo

2.2.1.1 Definición de Liderazgo

El liderazgo es fundamental para la administración y siempre ha sido por mucho más de 100 años, Se realizaron diversos estudios sobre el tema y el interés sobre ellos siendo esto significativamente positivo. El liderazgo es un proceso por el cual los seguidores y líderes logran influenciar al personal para lograr cumplir las metas y objetivos de la empresa a través del cambio. Es aplicado este estudio también en la vida personal directamente, uno interactúa y se comunica con personas constantemente todos los días, se toma decisiones y se realiza planes priorizando lo que uno va a hacer estableciendo metas y también se logra que otras personas hagan cosas por uno.

El liderazgo es un proceso que logra influir en el equipo de trabajo, siendo esta una organización con fin de garantizar y/o mejorar y garantizar el desarrollo de todas las actividades que se realizaran con la finalidad de cumplir con lo programado. (Valdez, 2015,p.23)

En el libro Liderazgo Empresarial nos comenta que mayormente los que toman interés en lo relacionado a todos los aspectos del liderazgo se ocupan en estudiar al mínimo detalle ciertas características de este elemento siendo esta la perseverancia, paciencia, creatividad, iniciativas y atributos que no solo puede concentrarse en usarse como concepto sino también para aplicarla en una organización.

El liderazgo viene siendo influencia de personas de una hacia otra y también a grupos de acuerdo a situaciones determinadas la cual aplican comunicación humana solo con una finalidad llegar al cumplimiento de los objetivos específicos. A este proceso solo se puede dar entre los seguidores y su líder mediante su influencia, y así cumplir objetivos y metas corporativas, influenciando e inculcando siempre la mejoría y cambios de la empresa. (Bonifaz, 2012, p.10)

2.2.1.2. Niveles del Liderazgo

Para Maxwell el liderazgo, en muchos años ha enseñado y usado un instrumento de liderazgo que coloca en perspectiva a la forma respetuosa del líder de manera proyectada en sus funciones como tal, llamadas Los Cinco Niveles de Liderazgo. Por lo siguiente, se detallan los elementos de conceptos y elementos filosóficos más resaltantes sobre cada uno de los niveles. (Maxwell, 2012, p. 13)

2.2.1.2.1. Según su Posición:

Para el nivel de derechos: se le sigue porque la gente tiene que de alguna manera hacerlo. Este es para liderazgo uno de los más bajo para cualquiera que deseo seguirlo, se justifica solo con recomendaciones de trabajos y un título, siendo este un líder por posición ya que solo se le sigue por ser jefe o estar a cargo de un grupo de trabajo en una empresa.

Las personas piensan que lo siguen o solo lo siguen simplemente porque lo tiene que hacer. Y se afirma a este líder por posición, ya que por ejemplo se puede solicitar a las personas a que se le siga pero mucho más allá de los parámetros de su autoridad y posición que este tenga. Si no lo desean, entonces se está en el nivel número 1 de dicha escala.

Quedarse en este nivel por mucho tiempo no podrá fortalecerse sino se debilitará. El líder que solo pide que se le siga porque es jefe solo perderá con el tiempo el respeto de sus colaboradores a cargo.

2.2.1.2.2. Según su Permiso:

Para el nivel de las relaciones: Las personas lo siguen solo sí que quieren hacerlo. En este nivel se basa al liderazgo solo en la relación que pueden tener ellos hacia sus seguidores. Cuando existe una confianza alcanzada hacia el líder, pues entonces empiezan a seguirle al líder porque quieren de una forma u otra hacerlo. Para este nivel se tomara en cuenta que se basa en la relación que se tiene con los seguidores con su líder, ya que admiraran al líder por respeto y por la manera de influir con ellos.

Cuando un líder posee el beneplácito de las personas para regir, es más agradable este proceso de liderazgo para todos. No obstante no siempre son positivas las relaciones para establecer un liderazgo duradero, pues para sembrar y disfrutar de las cosechas de las recompensas de un liderazgo positivo se tiene que subir a un siguiente nivel.

2.2.1.2.3. Según su Producción:

Para el nivel de los resultados: El personal lo sigue por todo lo que ha hecho por la empresa, organización, iglesia, equipo u organización. Este es un nivel producción donde la influencia es incrementada junto al respeto que es crecido por los seguidores y su líder lográndolos de manera junta. La gente lo seguirá porque nota todo lo que el líder ha hecho por la empresa u equipo. Este éxito es muy beneficioso para la organización y todos sus seguidores.

Puesto que todos desean resultados, en especial cuando hay personas que les agrada disfrutar de sus logros y son resultados de sus creaciones, para este nivel los seguidores ya apoyan a su líder y podrán alcanzar muchos cambios no solo en la organización sino también en su vida teniendo un gran impacto en ellos de éxito duradero y podrá dar paso al siguiente nivel.

2.2.1.2.4. Según su Desarrollo de Personas:

Para el nivel de la reproducción: El personal teniendo en cuenta lo que ha hecho por cada uno de ellos. La posición más alta de todo líder es apoyar y brindar ayuda a las personas a que puedan desarrollar todo su talento y potencial en ellos. Solo los mejores líderes lograran a ayudar a enfatizar la potencia máxima de cada persona para que también se conviertan en líderes no solo de la organización sino también de manera personal. Teniendo como concepto que el líder que pasa al siguiente nivel de facultar personas podrán cambiar su enfoque.

De dirigir e inspirar a sus seguidores, pasara a dirigir y a convertir y desarrollar nuevas personas en líderes, ya que cuando se convierta en un líder que ayuda a desarrollar personas este se esmera por mejorar y reproducir su liderazgo en brindar ayuda a la gente que logre alcanzar su potencial. Invirtiendo su tiempo obteniendo como resultado el respeto no solo por lo que ha logrado por su equipo, sino también por lo que ha logrado a hacer por ellos mismos como personas.

2.2.1.2.5. Según su Personalidad:

Para el nivel del Respeto: El personal y la gente lo sigue por lo que es y lo que representa para ellos. Este es el quinto y más alto nivel de los liderazgos es por su

personalidad, y es aquí que el verdadero respeto es notable. Los líderes que pasan su tiempo dedicándose a el desarrollo de organizaciones y personas realmente producen un impacto de manera tan estupenda e increíble que las personas lo siguen por lo que representa y lo que es este sin duda es el mejor de todos.

Ya que líder no puede aspirar a llegar a un nivel de fase 5, lo mejor que puede hacer es seguir trabajando para seguir con los 4 niveles primeros con personas con las que puedan logra el propósito de agregar más valor a su vida personal y profesional. Hacer de eso el todo de su vida como líder el resto solo llegara.

2.2.1.3. Tipos de Liderazgo

Para Bertrand, nos indica que para empresa encontraremos distintos lideres con un perfil diverso según sus actividades , los cuales son:

2.2.1.3.1. Liderazgo laissez-faire:

El tipo de liderazgo laissez-faire también conocido como el liderazgo delegativo, su característica principal es la falta de retroalimentación con sus colaboradores y la poca intervención en la organización. El concepto “laissez-faire” viene del francés “dejar pasar” o “dejar ser”. Aquí alude al principio de no tener el control sobre los empleados ni el mínimo control posible sobre ellos.

Este tipo de liderazgo es el que busca en los empleados desarrollar sus ideas de manera libre para poder desarrollar proyectos e ideas valiéndose por su motivación y experiencia no es nada autoritario.

Para este liderazgo laissez-faire su punto fuerte es poder incrementar la pro actividad y la creatividad en la organización con sus colaboradores, pero como lado negativo puede crear la holgazanería en sus dinámicas si es que los colaboradores perciben que su trabajo no es supervisado ni valorado. (Bertrand, 2016, p.21)

2.2.1.3.2. Liderazgo democrático

Este liderazgo es muy opuesto al otro tipo de liderazgo autocrático es muy distinto por ello es llamado democrático. Su mismo nombre lo indica, pues está vinculado con un líder que siempre trabaja en equipo y nunca solo y que busca siempre soluciones de manera grupal contando con sus colaboradores, empleados a la hora de toma de decisiones siendo mejor que tomarlas independientemente.

Este liderazgo es uno de los mejores para desarrollar el mejor ambiente laboral ya que la satisfacción es en equipo, esto es posible contando con las opiniones de las demás personas de distintas actividades con la cual podrán realizar modificaciones e introducir mejoría en el entorno laboral que las retrasen. (Opere, 2016, p.13)



Gráfico 1 Tipos de Liderazgo

2.2.1.3.3. Liderazgo transaccional:

Este liderazgo es fundamenta por transacciones realizadas por los colaboradores y el líder, se puede decir que en los intercambios de beneficios e información que se dan de manera jerárquicamente por la organización. Los colaboradores reciben según su rendimiento laboral ciertos tipos de beneficios y el líder es beneficiado gracias a la implicancia y motivación generadas hacia ellos. (Bertrand, 2016, p.24)

2.2.1.3.4. Liderazgo transformacional:

Este líder siempre lleva a motivar a hacer más de lo que muchos esperan, realmente impulsa a que las personas tengan una realización personal e incorpora funciones catalizadoras e inspiradoras a la que un líder es capaz de realizar por sus colaboradores y así a conseguir cada vez más metas de mayor alcance según la situación dad. Este líder transformador es siempre amante del cambio, capaz de modificar ideales,

motivaciones, aspiraciones y valores de sus subordinados. (Castaño.R, 2013, p. 38)

2.2.1.3.5. Liderazgo paternalista:

Para este tipo de liderazgo no es de importancia la edad o los años que uno tenga o lo distancia en sus colaboradores, en cualquier tiempo y momento es sumamente adecuado para tener un cuidado muy similar a la que se tiene con los hijos en la familia siendo esto una unidad muy satisfactoria.

A este líder se le brinda confianza, pero se mantendrá siempre bajo la supervisión directa, la cual el líder tendrá la sensación de considerar una opinión si es acertada muy por encima de cualquier tipo de iniciativa e idea que puedan tener los colaboradores. (Opere, 2016, p.26)

2.2.1.3.6. Liderazgo carismático:

Este tipo de liderazgo es definido como una atribución realizada y tomada por la percepción de sus seguidores según su conducta con el líder. La mayoría de líderes carismáticos articulan y formulan una visión de manera inspiradora, de manera que ayuda a que sea percibido como personas muy extraordinarias.

Sus seguidores son quienes siempre apoyan a sus metas y misiones, pudiendo tener un carácter trascendental o tener distintas acciones de manera atractiva para quienes lo siguen, esto se dará por lo tanto entre un líder y sus seguidores lo cual ellos lo determinan como líder carismático. (Castaño, 2013, p.38)

2.2.1.3.7. Liderazgo autocrático:

Para Opere, existen tipos de liderazgo la cual resultan en momentos

determinados muy esenciales, en lo que a veces es bueno considerar en ocasiones cuando otras estrategias no han sido bien utilizadas y nos han fallado. Y esto es lo que sucede con el liderazgo autocrático, este tipo es que apuesta todo por un líder y así este adoptara una visión suprema muy por encima de sus colaboradores. Este es un tipo de liderazgo muy cansado agotador y siempre mantendrá un alto nivel de estrés, ya que siempre se tendrá que dar ideas concretas y solo sus colaboradores estarán dispuestos a cumplir sus órdenes. (Opere, 2016, p.23)

2.2.1.3.8. Liderazgo burocrático:

Este liderazgo hará un hincapié siempre en los procesos de métodos y estrategias de manera históricas , de manera independiente para utilizarlas en estos entornos cambiantes, los líderes burocráticos siempre buscaran resolver los dilemas de la empresa a través de la capacidad de control proveniente de su poder conocer y controlar el flujo de información, estos líderes trabajan por el libro, verificando que todos los colaboradores sigan los procedimientos al pie de la letra como lo exige la organización.

El liderazgo burocrático es un estilo sumamente apropiado para aquellos colaboradores que impliquen distintos riesgos de forma grave ya sea con trabajos por maquinarias, en alturas, grandes sumas de dinero o con sustancias toxicas. (Llaraudo, 2015, p. 7)

2.2.1.3.9. Liderazgo sobre protector:

No es importante los años que te separa de tus colaboradores o la edad que tengas, en toda circunstancia es lo apropiado para acoger el rol de líder protector. La manera en la que se negocia con los integrantes del equipo es semejante a la que se estima con los hijos en una unidad familiar.

Se les facilita la tranquilidad, no obstante, bajo una inspección directa, así mismo el líder tiene la percepción de expresar su opinión que es apropiado sobre de cualquier pensamiento o iniciativa que puedan tener los colaboradores. (Opere, 2016, p.26)

2.2.1.4. Características del Liderazgo

Es necesario mencionar que en una organización u equipo asimismo referirnos con líderes que desempeñan el liderazgo a través de su dominio prudente, habrá otros que lo sean por su mando ético, siendo así, que lo desempeñen por disposición colectiva. Ambos “liderazgos” son desempeñados por un mismo individuo o por más de una según sea el suceso. (Valdez, 2015)

El líder debe adaptar un método de liderazgo de acuerdo con las eventualidades, modificando lo más parecido, si es indispensable, o empleando conexiones en acontecimientos si fuese necesario.

El liderazgo debe ser eficiente de la forma global, por el dominio y efecto que dispone sobre los seguidores debe ser portador de una ética social que permita la transparencia y la honestidad en todas las actuaciones y decisiones.

2.2.1.4.1. Manejan la complejidad:

“Los líderes que conocen la manera de emplear y manipular la dificultad tienen la capacidad de dar solución y tomar la determinación sobre los procedimientos que modifican tan velozmente”, manifiesta en la investigación. Anteriormente relatan con el testimonio obtenido, ellos conocen la determinación de la situación y seleccionar las acciones adecuadas. Harvard, (2016, p.46)

2.2.1.4.2. Adaptabilidad al cambio:

Los líderes deben estar apto para planear los acontecimientos que brinda soluciones a las dificultades que se presentan a diario, y a aquellos que no están capacitados para asumir la responsabilidad. No se debería apoyar los hechos como guías repetitivas. Los hechos de un líder deben comprometerse mucho más que los sucesos de triunfo ocurridos y entornos distintos.

Por lo tanto, se requiere un liderazgo tolerante que consigue adecuarse a las modificaciones y disposiciones nuevas y con las que no se contaba con la información anticipada.

Si un individuo está apto a debatir circunstancias de esta muestra, significa que tiene buen desplazamiento como líder. Los líderes en nuestros días deben acoger habilidades que orienten los bienes de una industria en una o dos propósitos ideales por cumplirlos. (Espriella, 2016, p.2)

2.2.1.4.3. Actúan estratégicamente:

Las competencias estratégicas han logrado gran importancia para el liderazgo. En todo caso, las pruebas comunes como la perspectiva a largo plazo ya no son seguros como antes.

En el mundo de hoy se solicita un procedimiento más flexible y continuo. Se debe estar capacitado siempre para adecuar las estrategias y obtener las oportunidades salientes o hacer frente a desafíos repentinos, indica el reporte. Harvard, (2016, p.46)

2.2.1.4.4. Promueven la innovación:

Por más sobresaliente que sean, las estrategias no pueden mantener la competitividad de una compañía continuamente. Es indispensable estar en constante

renovación, generando nuevos resultados, procesos de negocio o servicios, para continuar desarrollándose. Harvard, (2016, p.34)

2.2.1.4.5. Utilizar el pensamiento sistémico:

El pensamiento sistémico involucra ser cuidadoso de cómo se elaboran los métodos y apartar los síntomas con las causas. Deming indicaba que la cuestión laboral era por encargo a los sistemas, no a la gente. Según Senge: La característica que lo detalla a un procedimiento es que no debería ser muy extenso como una actividad en sus componentes separados. (Manzanilla, 2014, p. 22)

2.2.1.4.6. Enfocan su vida como una gran aventura:

El líder centrado en el razonamiento observa la vida como una travesía donde se exige el dominio de la superficie aun no investigados. Estos líderes aún no se proyectan lo que van a descubrir, aunque este probado que los conflictos y las barreras valen la pena.

Su seguridad no precisamente aparece de la afluencia de algo externo o de sus recursos, sino de su voluntad, coraje, iniciativa propia, creatividad e inteligencia interna.

2.2.1.4.7. Comprenden y aceptan sus errores:

En su extenso recorrido el líder afronta una infinidad de desafíos en su desarrollo de efectuar proyectos y planes organizacionales.

En las decisiones a tomar, la ejecución de tareas, no están favorecidos las equivocaciones, sea por parte de algún colaborador o del líder.

2.2.1.4.8. Inteligencia emocional:

De acuerdo el recorrido de las empresas, se presentan momentos de alegría, éxitos. El entusiasmo de las personas es muy eficaz; impulsar es sencillo en las personas, empleando como casos en este trayecto. Un líder de mayor rendimiento, sus emociones lo utilizan adecuadamente. Sabe cuáles son sus resultados favorables, se inspira con los ejemplos sin perder el equilibrio de la motivación. (Martinez, 2018, p. 1)

2.2.1.4.9. El líder centrado en principios es orientado a servir:

Este tipo de líder se comprende que su relación tiene que ver con llevar a las personas a donde deben o quieren llegar a través del servicio. Este servicio puede ser brindarles las entradas sin tener acceso a ellas, ponerlos en contacto con otras personas de autoridad, retarlos, corregirlos, servir de mentor y en ocasiones hacerlo frente. Para este líder el liderazgo es más que una carrera, es una misión de vida. (Manzanilla, 2014, p. 6)

2.2.1.5. Teorías del liderazgo

Para Rodríguez; con el tiempo, el liderazgo ha acogido diversas formas en sus estudios, por tal motivo es oportuno conocer ciertas redundancias que muestran un superior o inferior valor a la definición de liderazgo en las actividades organizacionales.

El ejercicio de calcular su estructura independiente es exclusivamente de la forma de direccionamiento que desea modificar el gerente en su área de trabajo. La presencia como la importancia de la persona, su condición profesional y personal eran las teorías del liderazgo como un mecanismo para que el lector pueda tomar la disposición y profundice en otro estadio del ámbito práctico organizacional. (Rodríguez O., 2015)

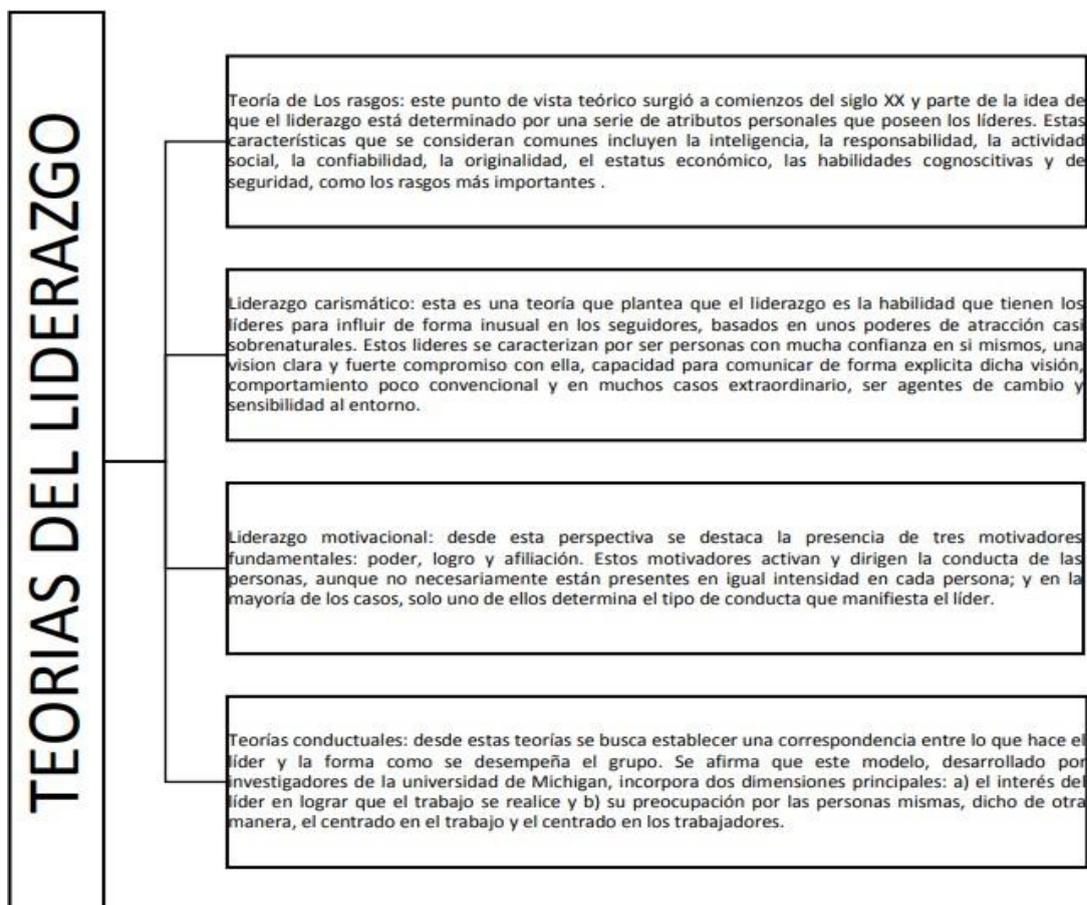


Gráfico 2 Teorías del Liderazgo (Donnelly Gibson & Ivancevich)

Una vez que ya se conoce con las teorías más importantes frente a la definición de liderazgo se procura crear un entorno temático que colabore con un estudio de interés al gerente dentro de los procesos organizacionales bajo parámetros que engloban lo que es ser un líder. A partir de allí se establece la elección para ser aprovechado en el campo laboral como instrumento para la ejecución de la misión de la organización, argumentadas con distintas corrientes de estudios relacionados sobre el liderazgo.

2.2.1.6. Enfoques y teorías de Liderazgo

El contenido del liderazgo ha sido indagado por estudiosos, proponiendo diferentes enfoques y principios al respecto, al conflicto sobre “los líderes nacen o se hacen” ha sido muy discutido encontrarse con seguidores de ambas opiniones, con

razonamiento individual, no hay una explicación precisa al respecto, con una individualización de probabilidades que respalde cada opinión, por lo que reanudan las investigaciones. (Valdez C.2015)

En nuestro caso sugerimos los fundamentos centrales sobre las principales teorías o enfoques, con la aspiración y el objetivo, que posean los componentes indispensables sobre los diferentes cambios.

2.2.1.6.1. Enfoque sobre los rasgos de los líderes:

Efectivamente durante mucho tiempo, y aún se tiene seguidores, se especuló que los líderes eran individuos, donde todos tenían designados caracteres como grandes comunicadores, inteligencia u otros.

Uno de los principales puntos a tratar que los investigadores trataron de instruirse fueron las características o rasgos que sostenían los líderes y que los pudieran distinguir de los que no son. Por tal motivo se calculó los aspectos físicos de la persona, su personalidad, su manera de participación desde el punto de vista de ser extrovertido o introvertido, sexo, raza, entre otros.

De la misma forma, localizar casos de casualidad de determinadas cualidades en demasiados líderes, la habilidad lo manifiesta lo contrario en otros, por lo que carece de existencia aún los principios, ni científico ni unánime, que garantice que estos tengan patrones o rasgos que los diferencien de los que no lo son.

Investigaciones con similares resultados, se han elaborado un trabajo eficaz entre líderes y personas no eficaces.

Por lo que, hasta el momento no ha quedado comprobado que los líderes adquieran una agrupación de características o rasgos siendo diferentes que se puedan comprender, para la ejecución de sus clasificaciones, conservando estos aspectos.

2.2.1.6.2. Enfoque relacionado la conducta de los líderes:

Una vez definido la comprensión sobre las características o rasgos del individuo con la concordancia del liderazgo, este análisis fue coordinado hacia la investigación de lo que hacían los líderes, o sea su comportamiento, su conducta.

Se mencionó que para la aplicación del liderazgo se requería desarrollar dos propiedades elementales que fueron: el relacional (de apoyo al grupo) y el laboral (el trabajo). De esta manera este planteamiento es indispensable que se considere ambos aspectos por el líder en el asunto, este ejercicio revelo que en muchos acontecimientos podían ser estos dos aspectos podían ser estudiados por personas distintas, en el primer caso, informal para la atención de apoyo al equipo y en el otro laboral, por un líder formal.

2.2.1.6.3. Enfoque humanista:

Bajo esta modalidad, se respalda que las organizaciones están compuestas principalmente por personas, siendo así el foco de las conclusiones organizacionales. En esta estructura de objetos, el liderazgo se trabaja desde el individuo y debe, por lo tanto, estar relacionado hacia ellos. Así como se ve en un inicio sencillo o básico, es a su vez complicado de desarrollarlo; no obstante, en todo suceso, simboliza el apropiado soporte del liderazgo humanista. Al conocer a los trabajadores como seres humanos permite la mejora en su productividad. Definiciones en la actualidad como el “empower-

ment –traducido habitualmente como empoderamiento, facultamiento o potenciación, “gestión de la diversidad”, “gestión del conocimiento”, “gestión por competencias”. (Ganga & Navarrete, 2013, p. 60-61)

2.2.2 Desempeño Laboral

2.2.2.1. Definición de Desempeño Laboral

El Desempeño Laboral se puede aclarar, según Bohórquez, como el nivel de realización de haber obtenido por el colaborador el resultado de los objetivos en una organización en un periodo establecido (citado en Araujo y Guerra, 2007). Además, otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que nos comenta el desempeño es el rendimiento del personal que gestiona dentro de las instituciones, en la cual es importante para la organización, trabajando el individuo con una satisfacción laboral y una gran labor (citado en Araujo y Guerra, 2007) En este comentario, el desempeño laboral del personal dependerá de los resultados obtenidos y de su comportamiento (Araujo,2007).

Milkovich y Boudrem determinan que el desempeño como el nivel en el cual el colaborador realiza sus labores con las cláusulas del trabajo. El autor Chiavenato manifiesta que el desempeño es la eficacia del colaborador que labora dentro de las organizaciones, de manera importante para la organización, actuando al personal con gran satisfacción laboral y buena actividad (Chiang & San Martin, 2017,p.160)

El desempeño laboral es el cálculo de la habilidad, capacidad que señala un colaborador mientras realiza sus labores. Es un análisis personal basado en el sacrificio mediante una evaluación individual laboral. Estos pensamientos son importantes para

obtener una medición del desempeño laboral adecuado para cada tipo de colaborador.
(Acosta, 2018, p.1)

2.2.2.2. Principios de la evaluación del desempeño laboral

La evaluación por parte del área de Recursos Humanos en el desempeño laboral debe estar demostrado en una sucesión de reglamentos esenciales. Primero, esta medición debe tener en cuenta la conducta competente de cada colaborador dentro de la organización. Segundo, las medidas de control debe haber un vínculo directo con la singularidad del puesto de labor que desempeña el colaborador al ser evaluado.

Tercero, establecer un propósito para dicha investigación: preguntarnos el motivo que se está desarrollando esta investigación. Obviamente, este mecanismo está sostenida a una conclusión precisa, que es el de favorecer el crecimiento de la productividad de los asociados de la organización. Cuarto, el procedimiento solicita que el colaborador esté complacido con el mismo y que entienda de la forma más clara los propósitos que se desea obtener con la evaluación. Y como último Quinto, principio de la evaluación del desempeño, el encargado del análisis o la figura del supervisor debe ser la esencia en el momento de contribuir ideas y soluciones para la mejora del desempeño. No tiene caso una medición de esta singularidad si al final no se emplean las sugerencias.
(Control, 2017, p.1)

2.2.2.3. Cómo se mide el desempeño laboral

Es recomendable que los proyectos de medición de desempeño se realicen a lo mucho una vez al año. De esta manera se podrán adaptar al tiempo necesario y el rendimiento no se verá perjudicado ante posibles cambios del desempeño.

El cumplimiento en las instituciones, frecuentemente está basado en la investigación del departamento de Recursos Humanos, no obstante, es usual que se disponga la construcción de una delegación creados por ellos mismos. Estas delegaciones están constituidas de afiliados estables (gerente, técnicos en evaluación del desempeño, director de RR. HH.) y provisional, siendo estos puestos los más importantes para el área de trabajo analizado.

En otras organizaciones la evaluación de la productividad se acostumbra dejar a cargo a los encargados de área o jefes inmediatos, ya que los gerentes no disponen los conocimientos de las labores que realiza cada colaborador para su puesto respectivo.

La autoevaluación como mecanismo de evaluación del cumplimiento no se acostumbra ser usual. En las ocasiones en los que puede utilizar se emplearía de colaboradores altamente calificados, ordenados efectivamente y muy preparados para determinar su trabajo individual.

La investigación de medición del desempeño laboral de toda empresa busca que el colaborador este motivado. De esta manera obtendrán los objetivos productivos y económicos de la compañía (KPI's, key performance indicators), corrigiendo los malos procedimientos y debilidades que pueda presentar e incrementando el rendimiento general. (Control, 2017, p.1)

2.2.2.4. Factores que influyen en el Desempeño Laboral

Las compañías que brinda un servicio que ofrecen una adecuada cortesía a los usuarios deben examinar aquellos elementos que se ubican como una conexión o alcanzan de forma inmediata en la ocupación de los colaboradores, de la misma forma se realiza el estudio para esta búsqueda: capacitación para el colaborador, trabajo en equipo, la

satisfacción del colaborador y autoestima.

2.2.2.4.1. Satisfacción Del Trabajo:

Con relación a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom, (1991:203), desarrollan que “es la agrupación de las sensaciones desfavorables o favorables con lo que el colaborador distingue sus funciones laborales, que se presenta en sus conductas laborales señalados.” De manera que se vincula con los que conforman el contexto laboral y la naturaleza del trabajo: estructura organizativa, supervisión, equipo de trabajo, entre otros. Conforme a estos escritores la satisfacción en el trabajo es la pasión por lo que realizas o la angustia que diferencia del razonamiento, con la finalidad y propósito de la conducta: estas disposiciones impulsan a los gerentes a pronosticar los resultados que obtendrán en las labores manteniendo prácticas a futuro.

2.2.2.4.2. Autoestima:

La autoestima es otro principio a conocer, originado a que es un procedimiento de exigencias de la persona, presentando la exigencia por obtener una nueva etapa en la compañía, así como la aspiración de ser identificado e incorporado en el trabajo en equipo. La autoestima es fundamental en aquellas labores que brindan conformidad al individuo para presentar sus capacidades.

Coordinado con las labores constante, la autoestima es un elemento muy preciso e importante, que adelanta nuestros trastornos humillantes, esto quiere decir que la debilidad tiende a ser concurrente con la crecida de nuestros sentimientos verdaderos, se debe confiar con nuestras propias cualidades y ser comprensibles ante las situaciones en aprieto. De manera que esta proporción necesita de la autoestima, esta propiedad de

estilo mediatiza el fracaso o el éxito.

2.2.2.4.3. Trabajo en Equipo:

Es primordial tener en cuenta, que el trabajo realizado por los colaboradores puede progresar si se dispone con una comunicación inmediata con los clientes a quien proporciona el servicio, o si integran en una labor de equipo donde se pueda calcular su cualidad.

Cuando los colaboradores se agrupan y entusiasman un conjunto de exigencias, se elabora un sistema cuyo estilo es constante de interacciones brindando con fundamento a la que llamaremos trabajo en equipo.

Dentro de este sistema se realizan fenómenos y se realizan una serie de procedimientos, como la consistencia del equipo, la semejanza entre sus socios, el inicio del liderazgo, guías de los mensajes, entre otros, no obstante, las acciones se extienden en un equipo en mayor proporción fundamentan en el comportamiento de sus miembros, lo que lleva a reflexionar es que la conducta de la persona implanta limitaciones que deben ser respetados para una labor segura.

2.2.2.4.4. Capacitación del Trabajador:

Otro tema importante por estudiar, es la formación del trabajador, donde nos comenta (Drovett 1992:4), “Es un desarrollo establecido por el departamento de recursos humanos con la finalidad de que el colaborador realice su en rol lo más competente posible”

Según Nash, (1989:229), “los proyectos de formación realizan soluciones beneficiando en el 80% de los sucesos. Cuyo propósito de esto es brindar la aclaración

en un espacio determinado al puesto, fomentando la reproducción original”

El autor observa los lineamientos precisos de preparación ocultando poco las exigencias auténticas del cargo, las reclamaciones surgen sinceramente por la falta de capacitaciones y se ignora los métodos a seguir. Esto sucede en casi todo el mundo en las organizaciones.

2.2.2.5. Importancia de la evaluación del desempeño laboral.

En ocasiones se desconoce que uno de los favorecidos inmediatos de la evaluación del desempeño es el colaborador, no únicamente la empresa.

Con este mecanismo se pueden implantar grandes beneficios para el colaborador dentro de la organización (formación, traslado a puestos más acordes a sus habilidades y promoción, etc.), también como determinar proyectos aceptables de aprendizaje. La evaluación del desempeño además puede colocar como aclaración, las habilidades imponen la autoridad como líder del equipo de trabajo, educarse cómo actúa la comunicación dentro de la compañía, inclusive, constatar en que condición el colaborador se considera miembro de la cultura organizacional.

2.3 Definiciones Conceptuales

Actitud: Es un ordenamiento parcialmente indefinido de doctrinas en el ámbito de un elemento o lugar, asimismo influyen a mejorar superiormente los procedimientos señalados. (Rokeach, M. 2016)

Administración: Es el desarrollo de acudir una determinación sobre los propósitos y el uso de

técnicas para efectuar las metas de condición personal, institucional, colectivo. (Amaru C, 2013)

Análisis: Es el producto que conoce diferentes muestras de movimientos con una particularidad desigual y un entorno distinto, sin embargo, esta acción se ejecuta con el objetivo de instruirse, analizar, calcular y finalizar con relación a un propósito, individuo o situación. (Bembibre, 2009, p. 4)

Cultura Organizacional: Es la forma en que ejercen los miembros de una agrupación u estructura que dispone de su fundamento en un grupo de convicciones y de interés distribuidos. (Ramos 2016)

Eficiencia: Señala en el momento de la estructura que emplea es de manera rentable o ahorrador de sus bienes, cuanto mayor es el nivel de rendimiento o ahorro en la utilización de los bienes, más eficaz es la entidad. (Amaru C, 2013)

Ejecución: Técnicas y herramientas que utilizan para reforzar un desarrollo de manera efectiva para corregir los obstáculos y dificultades en el aprendizaje. (Pernia, 2015)

Estrategia: Son los procesos en los que se obtiene los propósitos a largo plazo manteniendo actividades latentes que solicitan con firmeza los gerentes y las elevadas proporciones de bienes de la compañía. (Fred, 2017)

Evaluación: Es un pensamiento calculado e integrado actualmente, parte de su labor del individuo y no solo en la función formativa. (Resa, 2007)

Gestión: Es la opción de la toma de decisiones y actividades en un formato contribuido, se entiende, los liderazgos y sus liderados, dentro de un proyecto importante, lo determinan en

grupo. Siendo así el cálculo y la semejanza del cumplimiento efectivo de cada colaborador que se efectúan de acuerdo con los modelos establecidos. (Avila, 2018)

Globalización: es una maravilla que influye en su totalidad aspectos de la labor del individuo, no solo en lo político, cultural, social y económico. (Pomaquero, 2017)

Proceso: Es un ciclo de funciones del individuo, que modifican la agrupación distinta de sus accesorios por uno productivo. Se localizan en el desarrollo de su rentabilidad, así mismo en conclusión es un rendimiento o función; y al desarrollo de negocio, llevando y finalizando las actividades de forma metódica del traslado de existencias, realizando convenios, etc. (Avila, 2012)

Productividad: Son soluciones que se adquiere desarrollando sus métodos consiguiendo conclusiones favorables, valorando los bienes utilizados para formarlos se calcula por la fracción del rendimiento conseguido y los recursos empleados. (Gutiérrez, 2016)

Recursos Humanos: Es el empleo de individuos como bienes para adquirir metas estructurales. (Mondy & Noe, 2005)

Trabajo en equipo: El trabajo en equipo se define para dar inicio como una determinación colectiva muy importante, responsabilizando un conjunto de individuos laborando de forma ordenada, sabiendo que el término de su rendimiento es un compromiso integro. Incluyendo existencia, mucho más que concordancia. La mejor manera de comprender el trabajo en equipo es como algunos escritores lo mencionan “las 5 C del trabajo en equipo”: comentaridad, coordinación, comunicación, confianza, compromiso. (Perez, 2018)

Trayectoria: Es un elemento muy importante para calificar el movimiento colectivo de

establecidos conjuntos o secciones de habitantes y para calculo en la conclusión final, la permeabilidad, la segmentación o las muestras en sucesión de un estilo individual estratégico en una u otra sociedad. (Henriquez & Uribe, 2002)

Capítulo III: Metodología de Investigación

3.1 Enfoque de la Investigación

La investigación tiene por un enfoque cuantitativo en donde se utilizó elementos que comprenden a la empresa para estudiar las causas que han ocasionado el bajo desempeño laboral de los colaboradores, y así establecer con exactitud soluciones al problema para un crecimiento competitivo dentro del mercado. Por consiguiente se emplea el programa, de balances y observaciones estadísticas que muestran las cifras, examinadas mediante un registro para corroborar, la aprobación o rechazo de vínculos de variantes establecidas operacionalmente, asimismo el preámbulo de formación de proporciones afirmando con cuadros estadísticos, análisis numéricos y gráficos (Rodríguez,P. 2010, p.32)

3.2 Variables

X: Liderazgo

Y: Desempeño Laboral

3.2.1 Operacionalización de las Variables

3.2.1.1 *Definiciones conceptuales de las variables*

Variables 1 : Liderazgo.

Definición: Es una habilidad humana que logra la consecución de ciertos objetivos o metas mediante la unión de un grupo y su motivación (Archer, 2017)

Dimensión 1: Habilidad Humana. – Es un conjunto y secuencias de actividades que desarrollan una organización para alcanzar la visión establecida, ayudando a proyectarse al futuro. (De Alessio F., 2017).

Dimensión 2: Objetivos. – Es la expresión de un desarrollo mediante acciones concretas para conseguirlo (Cortiñas J., 2018)

Dimensión 3: Motivación. - La motivación es la intersección, una posición o espacio de intervalo a través de la identidad de la persona y la estructura de la elaboración de sus actividades, asimismo se solicita demostrar la eficiencia guiando hacia éxito como el desempeño, los logros y la perseverancia. (Gonzales, 2008)



Gráfico 3 Liderazgo y sus Dimensiones

Matriz de Operacionalización de variables

Tabla 1

Variable 1: Liderazgo

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Habilidad Humana	Actividades organizacionales	¿Es necesario el liderazgo para las habilidades humanas en la secuencia de actividades organizacionales de la empresa?
	Visión	¿El liderazgo ayuda a la visión de la empresa junto a la habilidad humana?
Objetivos	Desarrollo	¿Los objetivos son establecidos por el liderazgo para maximizar el desarrollo de un colaborador?
	Acciones	¿El liderazgo traza sus objetivos a través de sus acciones?
Motivación	Funciones	¿Se delega funciones a través del liderazgo para la motivación de los colaboradores de la empresa?
	Eficiencia	¿El liderazgo es eficiente para la motivación en la empresa?

Variable 2 : Desempeño Laboral

Definición:

Está considerada como una utilidad en el compuesto de la conducta, actuación y rendimiento laboral del colaborador. Sostiene que el cumplimiento será adaptado a través de un proyecto coordinado evolucionado, por el jefe inmediato o inspector. (A.Villegas 2004, citado por Denis Cruz Castillo 2012).

Dimensión 1: Actitudes. – Son los métodos que guía a la conducta en particular. Es la ejecución de un pensamiento u objetivo. (Rojas, 2015, p.14)

Dimensión 2: Rendimiento Laboral. - Hace mención a la conclusión. No lo define en la manera de cómo desarrollarlos, mucho menos en el empeño elaborado para alcanzar, excepto en el logro de desenlace de estos. Incurrir en qué manera se ha elaborado. Así mismo, su calidad de rendimiento laboral frecuente alcanzar en su remuneración a través de la fracción cambiante de su sueldo. Una de las maneras de motivar es el aumento de proporción variable en su totalidad de sus haberes. Blogs (Garcia, 2017, p.1)

Dimensión 3: Comportamiento Laboral. – Se define como la formación que asume de inspeccionar la colisión de las personas, asociación y el sistema estructural, poseen hacia la conducta en las instituciones, con el fin de emplear esta aclaración a la mejora de la efectividad de la organización. (Amoros, 2016, p.7)

Matriz de Operacionalización de variables

Tabla 2

Variable 2: Desempeño Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Actitudes	Procedimientos	¿El desempeño laboral optimiza las actitudes del personal y la mejora de procedimientos en la empresa?
	Propósitos	¿El desempeño laboral busca comprender los propósitos y dar solución a las actitudes del personal en la empresa?
Rendimiento Laboral	Resultado	¿El rendimiento laboral hace obtener buenos resultados en el desempeño laboral en la empresa?
	Esfuerzo	¿Para realizar un buen rendimiento laboral se tiene que hacer un esfuerzo adicional para el buen desempeño laboral?
Comportamiento Laboral	Investigación	¿La investigación en el desempeño laboral permite mejorar el comportamiento laboral?
	Eficacia	¿Una persona eficaz conoce el comportamiento laboral para reconocer la buena ejecución en el desempeño laboral?

3.3. Hipótesis

3.3.1 Hipótesis General.

Si existe el liderazgo entonces incide en el desempeño laboral en la empresa librerías crisol en el año 2017.

3.3.2 Hipótesis específicas.

La habilidad humana del liderazgo incide en el rendimiento laboral de la empresa librerías Crisol S.A.C. Lima – 2017.

La motivación del liderazgo incide en el comportamiento laboral de la empresa librerías Crisol S.A.C., Lima – 2017

3.4 Tipo de Investigación

La investigación realizada fue de tipo descriptivo, porque se describieron los orígenes, consecuencias, métodos y el nivel de bajo rendimiento laboral del personal que labora en la empresa Librerías Crisol SAC. Al respecto (Hernández, 2006, p. 60) establecen que “este tipo de estudio consiste en describir situaciones y eventos con el fin de expresar como se manifiestan, buscando especificar las propiedades de las personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que sea sometido a análisis”.

Estos análisis de estudio descriptivo, tienen como finalidad buscar y especificar los perfiles de grupos, características, propiedades o cualquier otra cualidad que sea sometida a un análisis Según Arias (2012):

Este análisis de Investigación Descriptiva indica que es primordial los fenómenos d un grupo o de manera personal características que dan resultado mantener un comportamiento u estructura que la ubican a un nivel intermedio dependiendo a los conocimientos referidos. (p.24).

3.5 Diseño de Investigación

El diseño de investigación en cualquier estudio es de vital importancia puesto que orienta la realización de la misma, dentro de este marco el diseño fue de carácter no experimental, descriptivo simple, porque la variable liderazgo, no fue sometida a ningún tratamiento, sino que se midió en su contexto real, tal como se presenta en el desempeño laboral de la empresa Librerías Crisol SAC.

Según Hurtado (2002) este diseño de la investigación “tiene como referencia de cuándo y a donde se recolecta la información, como también que se puedan responder a las preguntas de la investigación de la manera más eficaz”. (p. 119). El diseño descriptivo simple en el estudio realizado fue:

Esquema:



Donde:

M: 36

O: Información (observaciones relevantes o de interés que recogemos de la muestra).

3.6 Población Y Muestra

3.6.1 Población.

Se consideró un tamaño de la población en este estudio de 36 personas entre jefes, supervisores y colaboradores de la sede central de la empresa en investigación. De acuerdo con Salazar & Del Castillo (2018) definen a la “*población como un conjunto íntegro con mismas características al que se quiere describir o del que se necesita construir*”.

Por consiguiente, el tamaño de la muestra en base al método profesional aleatorio y probabilístico simple, para poblaciones finitas.

De donde:

$$P = 36 \text{ y } M = 36$$

La población esta conforma por un número accesible y finito de elementos, ésta se escogerá completa, entre los cuales están los colaboradores y el personal de gerencia, por lo mismo no se emplearan técnicas muestrales.

3.6.2 Muestra

La investigación tuvo una muestra censal formada por 36 encuestados.

Para Arias F. (2012, p.83); “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. Es importante señalar que ésta permite realizar el análisis y la comprensión de la situación problemática mediante el empleo de las diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Estas técnicas de recolección de datos nos refieren a los procesos que dan inicio a una confiable y válida información y así poder utilizarlas como información científica para el proceso de la investigación y así adquirir datos de información basadas en cuestionarios de preguntas, para esto se aplicó la técnica de la encuesta.

Por su parte Yuri y Urbano (2006), para las investigaciones de encuesta manifiesta a un proceso por el cual unos conjuntos de personas nos manifiestan de forma directa información al investigador.

Por consiguiente, se aplicó la encuesta al personal que trabaja en la empresa indicada, con el fin de recabar información sobre las respuestas que se obtengan de la encuesta realizada y continuar con la investigación.

Las encuestas siendo un conjunto de interrogantes dirigidas como representantes de muestra de toda la población de la organización tiene como finalidad conocer algunos hechos específicos y opiniones como información directa representativa en nuestras variables Liderazgo Y desempeño Laboral

3.7.1 Instrumento de recolección de datos.

Para el instrumento se aplicó una encuesta; es decir, siendo un instrumento de recogida de datos rigurosamente estandarizado con la escala de Likert, que operacionaliza las variables objeto de observación e investigación, por ello las preguntas de un cuestionario constituyen los indicadores de la encuesta.

Para los Jueces- Expertos como el Mg. Guadamos García, Eduardo; la Mg. Trujillo Figueroa, Mariana y el Dr. Fernando Escudero Vílchez este instrumento y sus criterios a evaluar guarda coherencia en los análisis utilizados en sus variables de Liderazgo y Desempeño Laboral, tanto en la calidad de redacción y un lenguaje adecuado, siendo este instrumento aplicable.

Para la validez de los instrumentos de recolección de datos en la presente investigación se basó a juicio de expertos integrado por profesionales en el campo a estudiar, para la validez de datos se utilizó la opinión de 3 expertos.

Tabla 3

Matriz de análisis de juicios de expertos

	CRITERIOS	Jueces			TOTAL
		J1	J2	J3	
1	claridad	5	5	4	14
2	objetividad	5	4	4	13
3	actualidad	4	4	4	12
4	organización	4	5	5	14
5	eficiencia	5	5	5	15
6	intencionalidad	5	5	5	15
7	consistencia	5	5	4	14
8	coherencia	5	4	5	14
9	metodología	4	4	5	13
10	pertinencia	5	5	5	15
Total de Opinión		47	46	46	139

1	2	3	4	5
Diferente	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

Total, máximo = (Nº de criterios) x (Nº de jueces) x (puntaje máximo de respuesta)

Cálculo del coeficiente de validez = $139/150 = 93\%$

Conclusión: El coeficiente de validez del instrumento es del 93%, considerando excelente validez.

Confiabilidad del Instrumento

Se aplicó un piloto con solo 6 colaboradores con similitud de características para la población que es objeto de estudio obteniendo la confiabilidad del cuestionario. Se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach y la confiabilidad de dos mitades considerando ítems pares e ítems impares.

El resultado de la confiabilidad del instrumento Alfa de Cronbach: Aplicación de liderazgo en el desempeño laboral.

Cuestionario de liderazgo y desempeño laboral empresarial:

Tabla 4

Plan de Recolección y proceso de Datos

Alfa de Cronbach
0,947

Análisis de confiabilidad

Esta herramienta fue considerada para evaluar la influencia de Liderazgo

Para demostrar la validez se utilizó el Alpha de Cronbach, instrumento que se encarga de comprobar el equilibrio de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman la encuesta.

Formula:

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

Donde:

K	Numero de Items – pregunta
s	Varianza
Si^2	Sumatoria de las Varianzas
ST^2	Varianza de los totales de ítems
α	Alpha de Combrach

El instrumento está compuesto por 12 ítems, siendo el tamaño de muestra piloto 30 personas encuestadas. El nivel de confiabilidad de la investigación es 90%. Para determinar el nivel de confiabilidad con el Alpha de Cronbach se utilizó el software estadístico SPSS versión 24.

Resultados:

Tabla 5

Plan de Procesamiento de interrogantes

Resumen del procesamiento de las interrogantes			
		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos	0	0
	Total	30	100,0
Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.			

Tabla 6

Resultado de la Suma de Varianzas – Ítems

Suma de Ítems
8.52

Tabla 7

Resultado de la Sumas Totales de las Varianzas – Ítems

ST² = 29.540

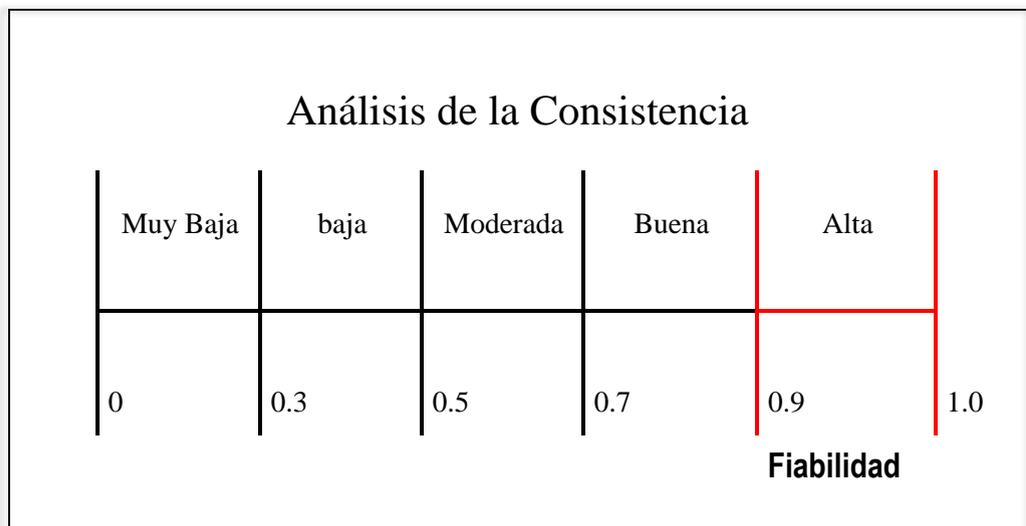
Tabla 8

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,912	12

Tabla 9

Plan de Procesamiento de interrogantes



Si α asciende a 05 significa que el instrumento es confiable

Discusión:

El valor del Alpha de Cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,947 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Teniendo así, que el valor de Alpha de Cronbach para nuestro instrumento es 0.912 por lo que concluimos que nuestro instrumento es buena y confiable.

Capítulo IV: Resultados

4.1. Análisis e interpretación de los resultados.

Tabla 10

Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	16,7	16,7	16,7
	Medio	15	41,7	41,7	58,3
	Alto	15	41,7	41,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

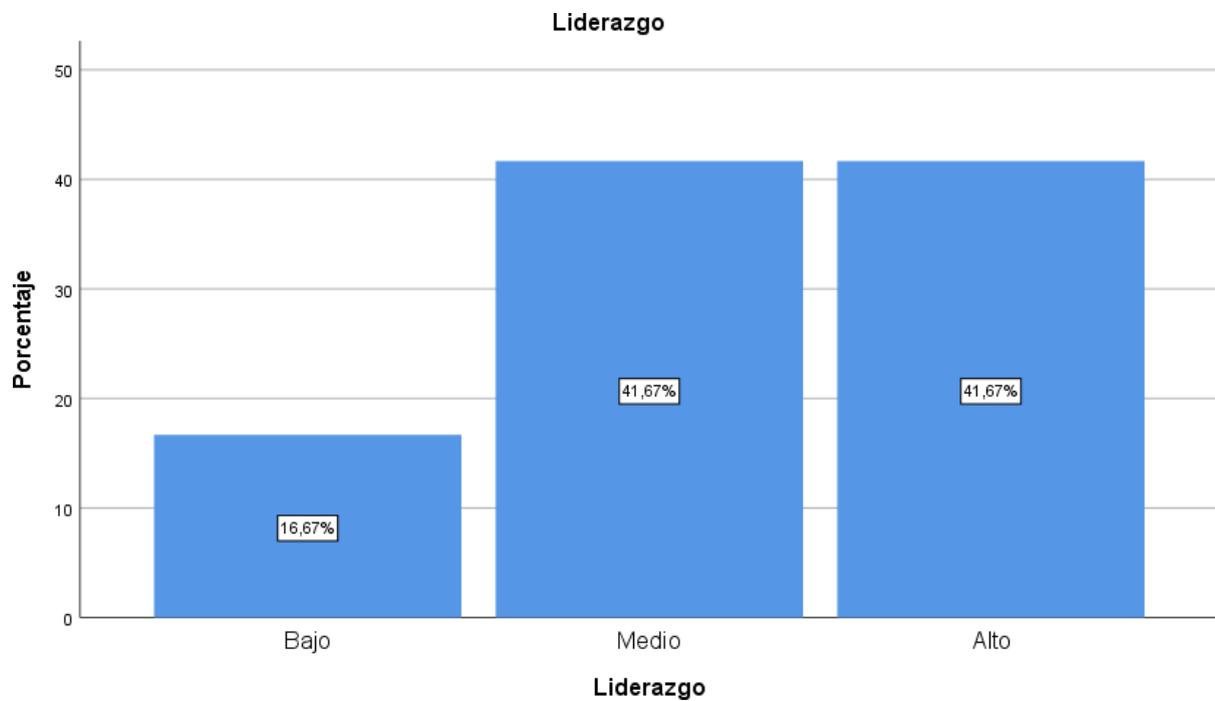


Gráfico 4. Liderazgo

4.1.1 Resultados descriptivos de variables y dimensiones.

Tabla 11

Habilidad Humana

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	16,7	16,7	16,7
	Medio	9	25,0	25,0	41,7
	Alto	21	58,3	58,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

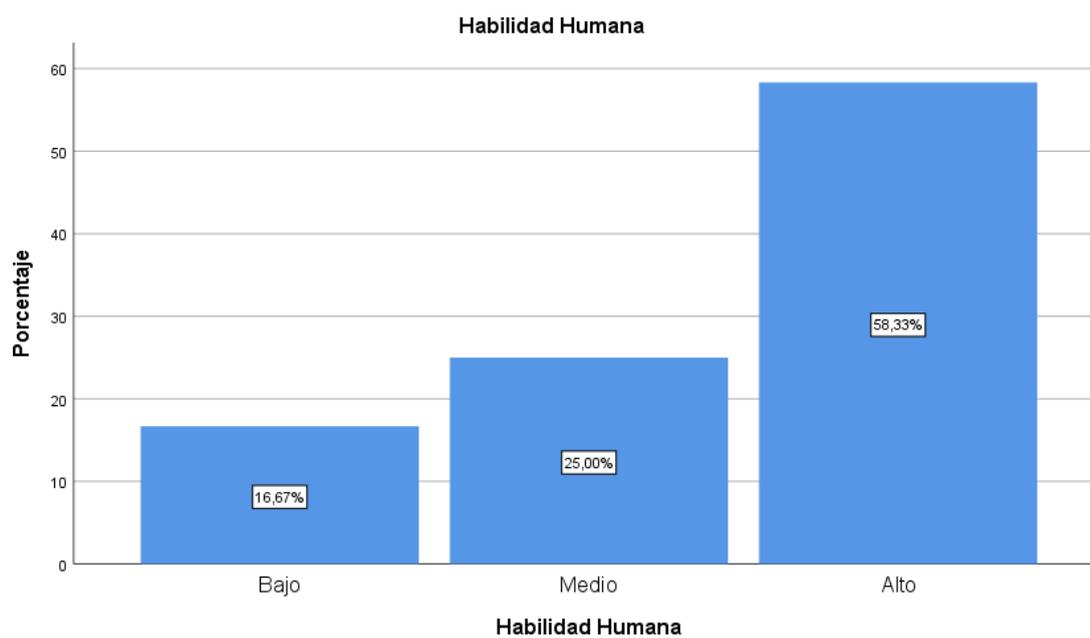


Gráfico 5. Habilidad Humana

Tabla 12

Objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	22,2	22,2	22,2
	Medio	19	52,8	52,8	75,0
	Alto	9	25,0	25,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Del 100%, el 22% sus objetivo de liderazgo es bajo, el 52.8% sus objetivos de liderazgo es medio y solo el 25% cumple sus objetivos en un nivel alto.

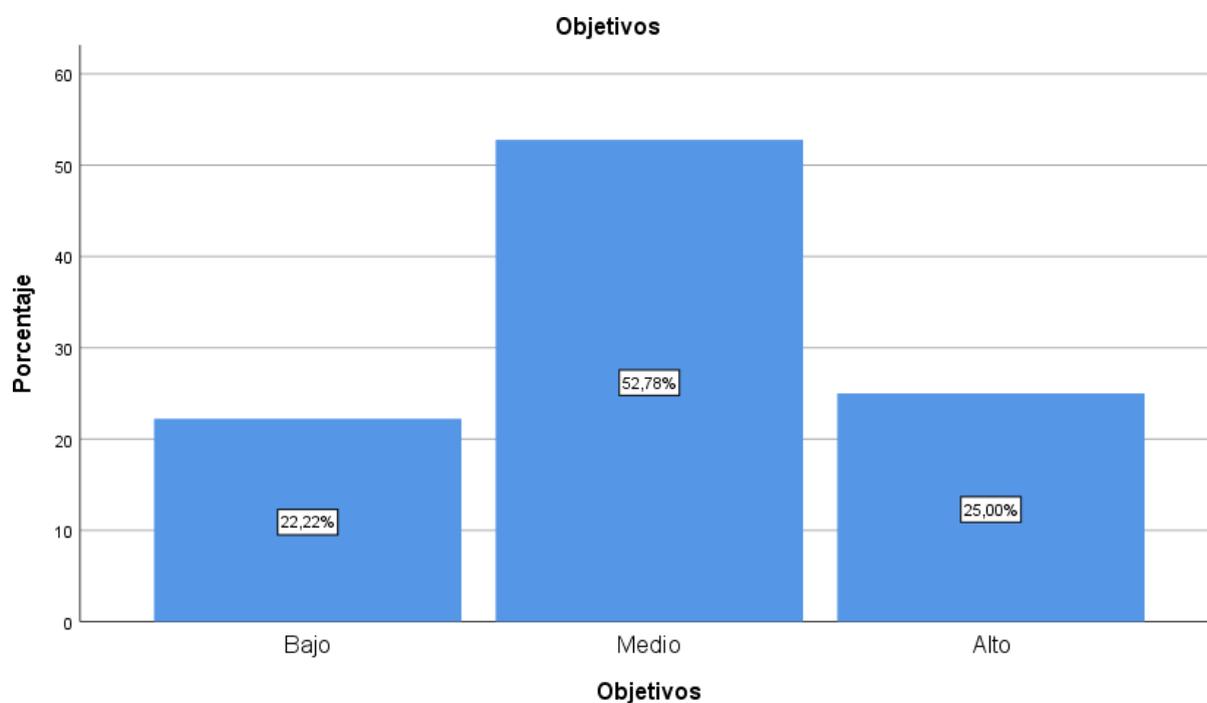
Gráfico 6. *Objetivos*

Tabla 13

Motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	27,8	27,8	27,8
	Medio	11	30,6	30,6	58,3
	Alto	15	41,7	41,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

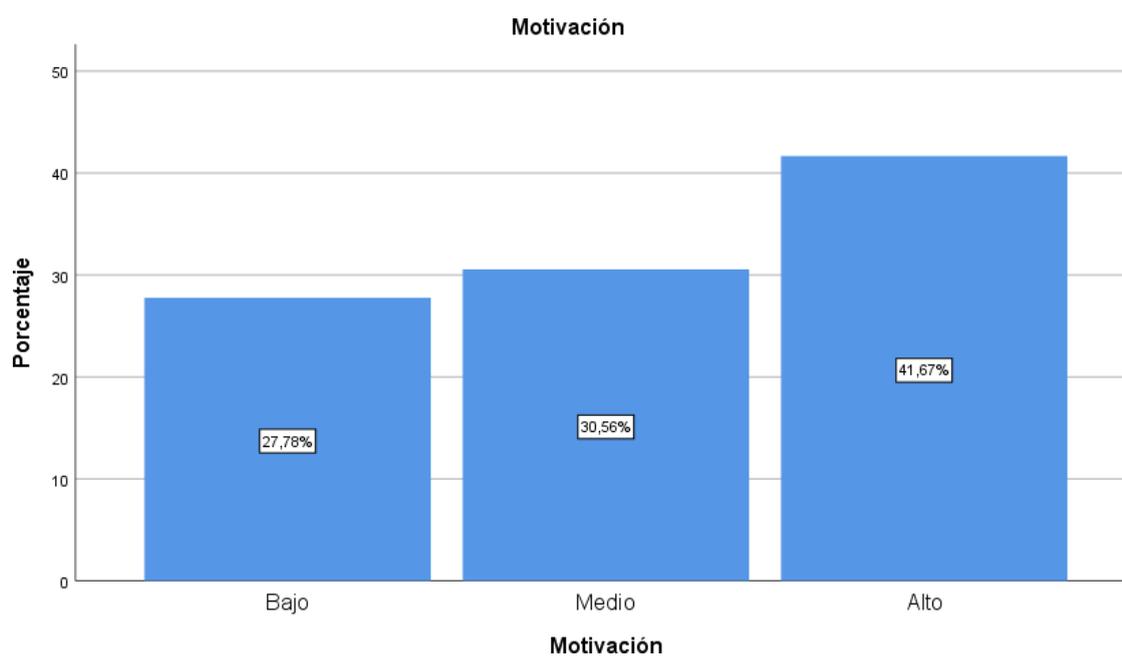


Gráfico 7. Motivación

Tabla 14

Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	16,7	16,7	16,7
	Regular	12	33,3	33,3	50,0
	Eficiente	18	50,0	50,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

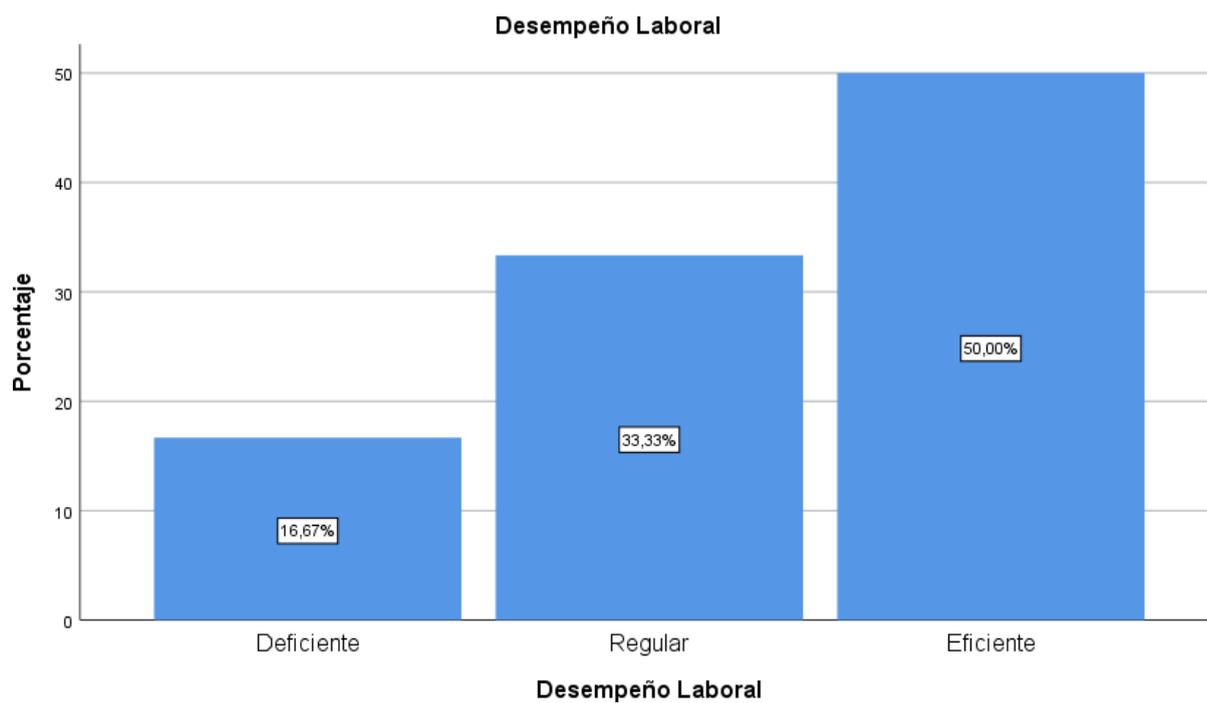
Gráfico 8. *Desempeño Laboral*

Tabla 15

Actitudes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	16,7	16,7	16,7
	Regular	6	16,7	16,7	33,3
	Eficiente	24	66,7	66,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

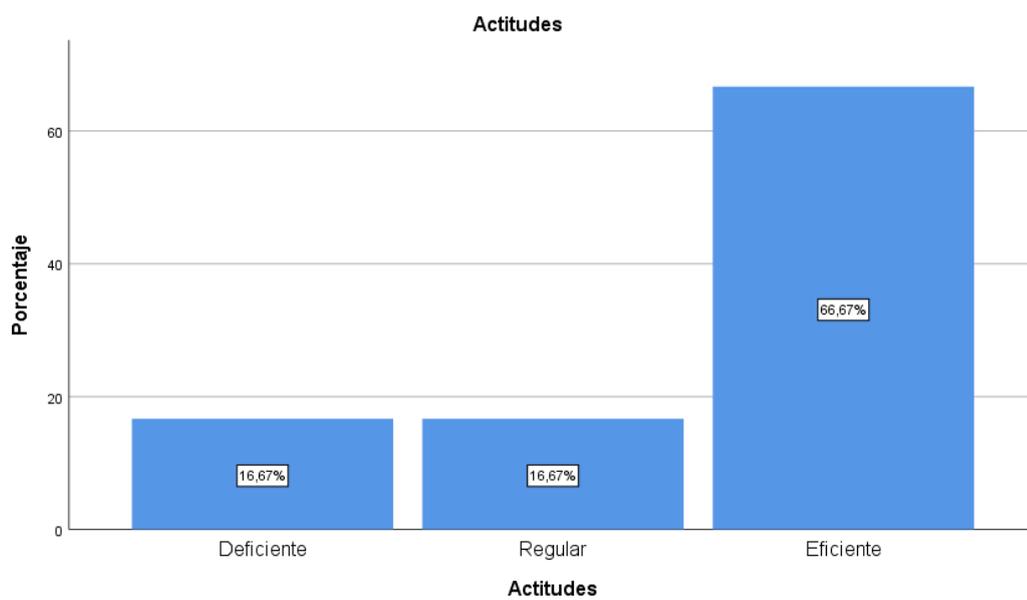
*Gráfico 9. Actitudes*

Tabla 16

Rendimiento Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	12	33,3	33,3	33,3
	Regular	11	30,6	30,6	63,9
	Eficiente	13	36,1	36,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

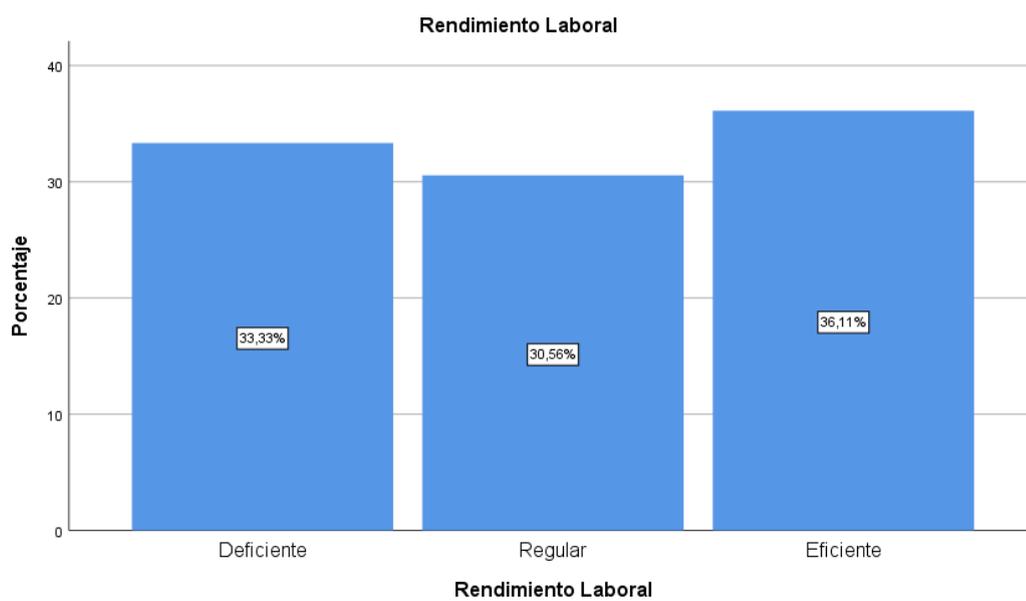


Gráfico 10. Rendimiento Laboral

Tabla 17

Comportamiento Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	16,7	16,7	16,7
	Regular	7	19,4	19,4	36,1
	Eficiente	23	63,9	63,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

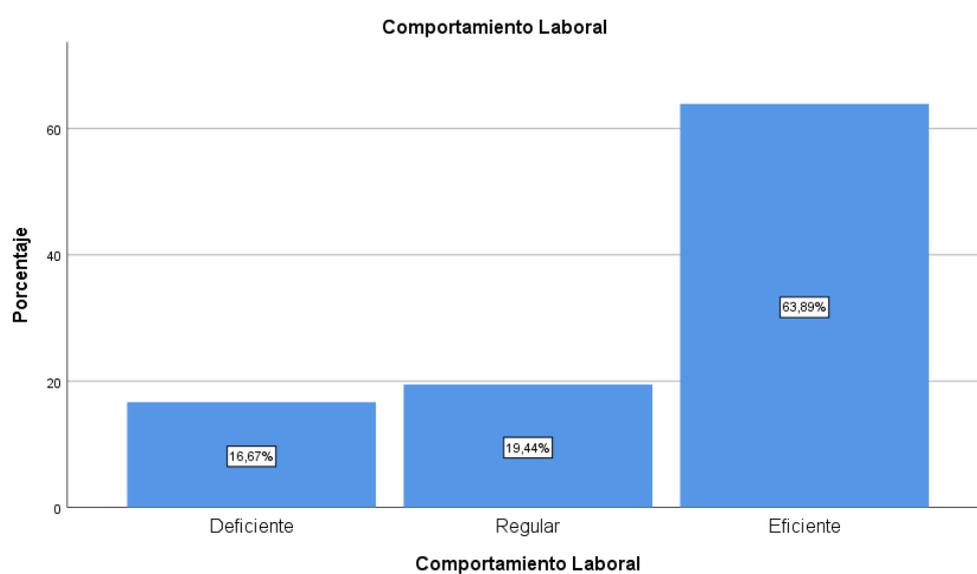


Gráfico 11. Comportamiento Laboral

4.1.2 Resultados del cruce de variables y dimensiones

Tabla 18

Cruce de tablas entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral

			Desempeño Laboral			
			Deficiente	Regular	Eficiente	Total
Liderazgo	Bajo	f	6	0	0	6
		%	16.7%	0.0%	0.0%	16.7%
	Medio	f	0	10	5	15
		%	0.0%	27.8%	13.9%	41.7%
	Alto	f	0	2	13	15
		%	0.0%	5.6%	36.1%	41.7%
Total		f	6	12	18	36
		%	16.7%	33.3%	50.0%	100.0%

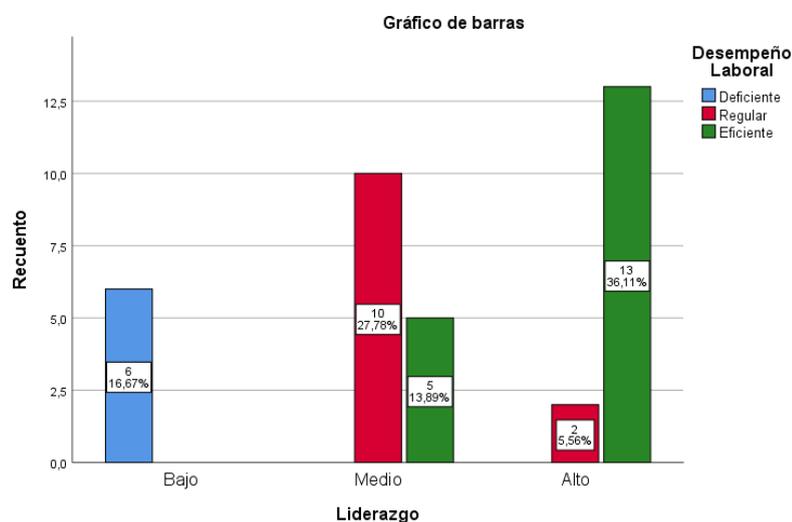


Gráfico 12. Cruce de tablas entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral

Análisis de resultados

En la tabla se evidencia que del 16.7%, que presenta un liderazgo bajo, ese mismo grupo presenta un desempeño laboral deficiente. Seguidamente el 41.7% que tiene un nivel de liderazgo medio (regular) el 27.8% presenta un desempeño laboral regular y el 13.9% un desempeño eficiente. Por último del 41.7% que tiene un liderazgo alto, su nivel de desempeño laboral para el 36.1% es eficiente.

Tabla 19

Cruce de tablas entre La Habilidad Humana y el Desempeño Laboral

			Desempeño Laboral			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Habilidad Humana	Bajo	f	6	0	0	6
		%	16.7%	0.0%	0.0%	16.7%
	Medio	f	0	6	3	9
		%	0.0%	16.7%	8.3%	25.0%
	Alto	f	0	6	15	21
		%	0.0%	16.7%	41.7%	58.3%
Total	f	6	12	18	36	
	%	16.7%	33.3%	50.0%	100.0%	

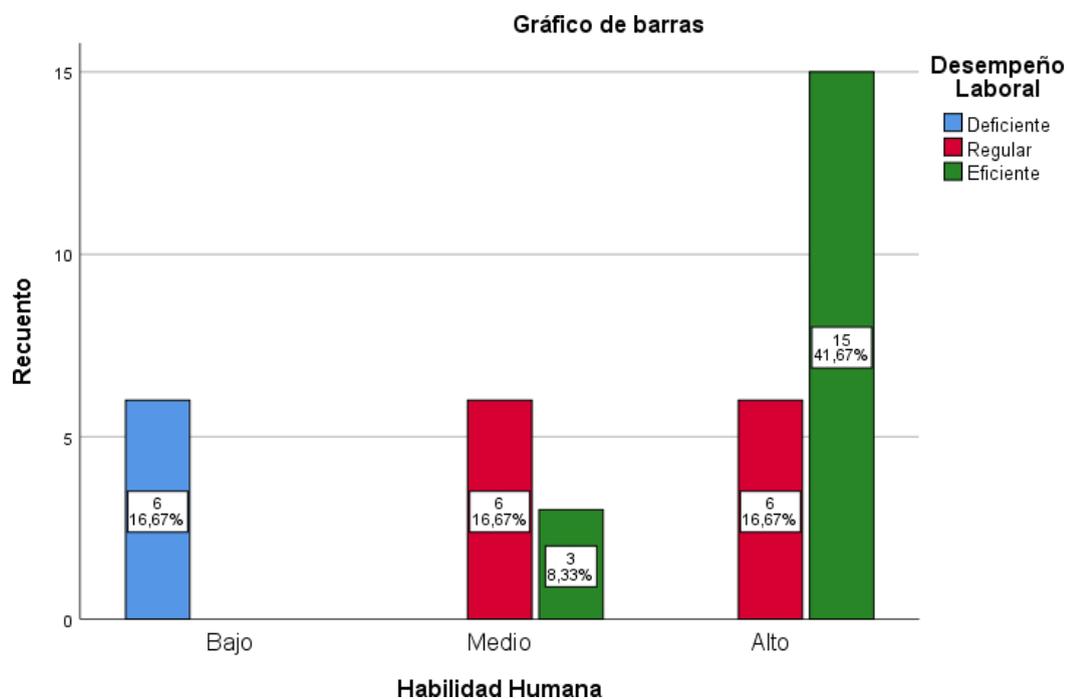
Gráfico 13. *Cruce de tablas entre La Habilidad Humana y el Desempeño Laboral*

Tabla 20

Cruce de tablas entre Motivación y el Desempeño Laboral

			Desempeño Laboral			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Motivación	Bajo	f	6	4	0	10
		%	16.7%	11.1%	0.0%	27.8%
	Medio	f	0	5	6	11
		%	0.0%	13.9%	16.7%	30.6%
	Alto	f	0	3	12	15
		%	0.0%	8.3%	33.3%	41.7%
Total		f	6	12	18	36
		%	16.7%	33.3%	50.0%	100.0%

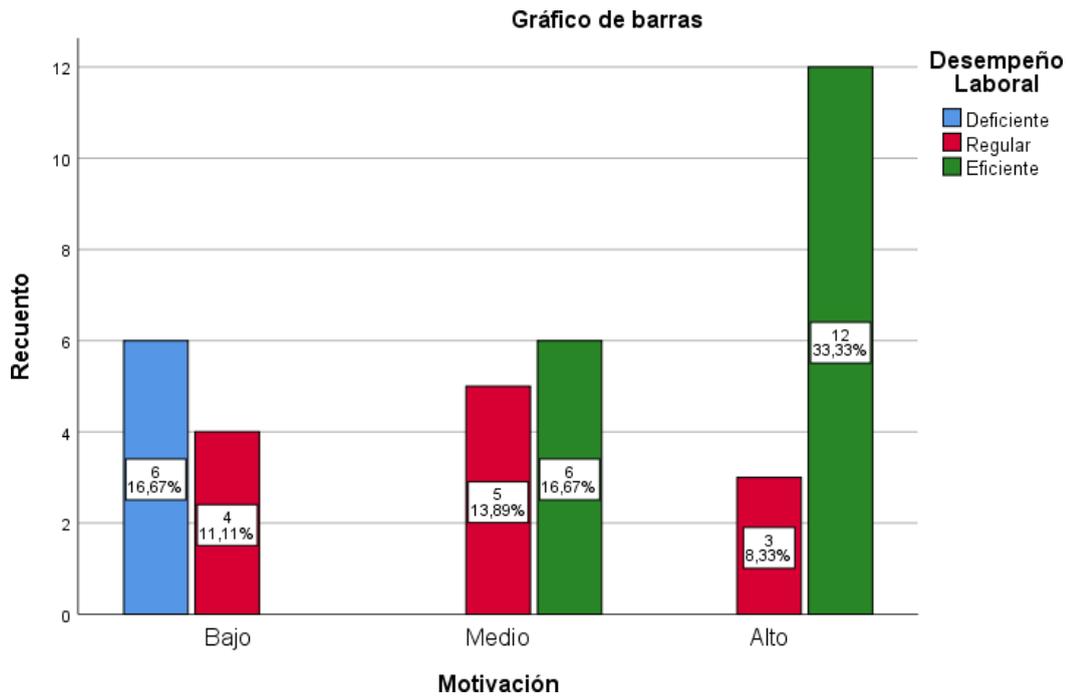
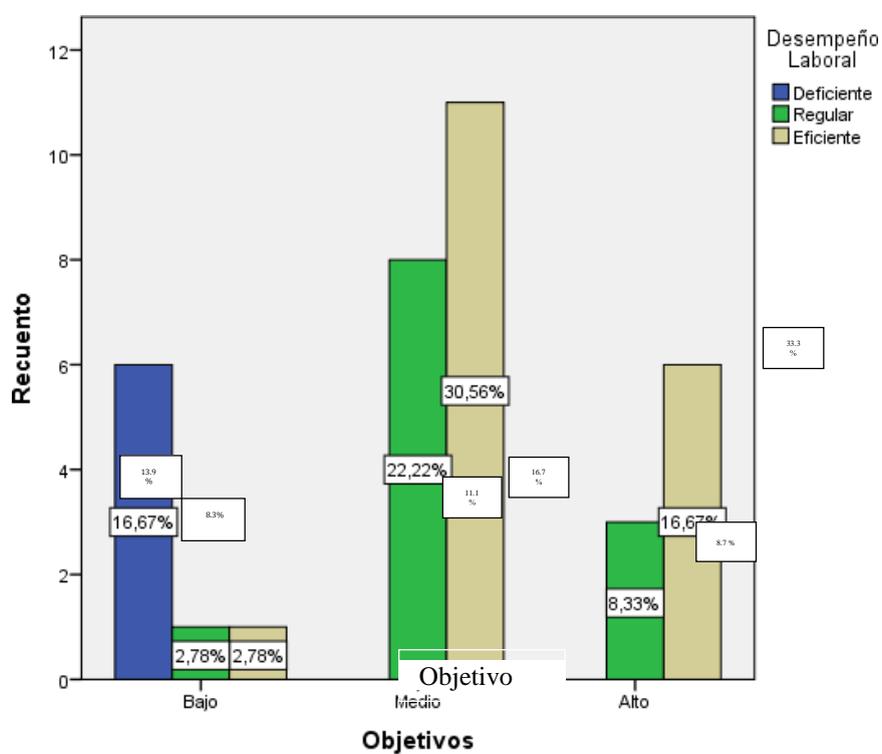
***Gráfico 14. Cruce de tablas entre Motivación y el Desempeño Laboral***

Tabla 21

Cruce de tablas entre Objetivo y el Desempeño Laboral

			Desempeño Laboral			
			Deficiente	Regular	Eficiente	Total
Objetivo	Bajo	f	6	1	1	8
		%	16.7%	2.8%	2.8%	22.2%
	Medio	f	0	8	11	19
		%	0.0%	66.7%	61.1%	52.8%
	Alto	f	0	3	6	9
		%	0.0%	25.0%	33.3%	25.0%
Total	f	6	12	18	36	
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Gráfico 15. *Cruce de tablas entre Objetivo y el Desempeño Laboral*

4.2 Contrastación de hipótesis

Prueba de Hipótesis

Si existe el liderazgo entonces incide en el desempeño laboral en la empresa librerías crisol en el año 2017.

Tabla 22

*Prueba de Hipótesis General de las variables Liderazgo * Desempeño Laboral*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	46,667 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	41,945	4	,000
Asociación lineal por lineal	23,893	1	,000
N de casos válidos	36		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es 1,00.

Se evidencia en la tabla 9; el resultado estadístico inferencial $X^2 = 46,667$ con $a = 4$ gl, con un p_valor $0.000 < 0.05$; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se concluye que Si existe el liderazgo entonces incide en el desempeño laboral en la empresa librerías crisol en el año 2017.

Habilidad Humana * Desempeño Laboral

La habilidad humana del liderazgo incide en el rendimiento laboral en la empresa librerías crisol en el año 2017.

Tabla 23

Prueba de Hipótesis específica 1 de la Habilidad Humana del Liderazgo y el rendimiento Laboral

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40,571 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	36,237	4	,000
Asociación lineal por lineal	21,590	1	,000
N de casos válidos	36		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es 1,00.

Se evidencia en la tabla 10; el resultado estadístico inferencial $X^2 = 40,571$ con $df = 4$ gl, con un p_valor $0.000 < 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que La habilidad humana del liderazgo incide en el rendimiento laboral en la empresa librerías crisol en el año 2017.

Hipótesis específica 2

La motivación del liderazgo incide el comportamiento laboral en la empresa librerías crisol en el año 2017.

Tabla 24

*Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis específica 2 sobre la Motivación * comportamiento Laboral*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,764 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	29,191	4	,000
Asociación lineal por lineal	19,208	1	,000
N de casos válidos	36		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es 1,67.

Se evidencia en la tabla 10; el resultado estadístico inferencial $X^2 = 24,94$ con $df = 4$ gl, con un p_valor $0.000 < 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que La motivación del liderazgo incide el comportamiento laboral en la empresa librerías crisol en el año 2017.

4.2 Discusión

A partir de los hallazgos encontrados aceptamos en la hipótesis general que la aplicación de liderazgo mejora en el desempeño laboral de la empresa Librerías Crisol 2017 .se realizó la comparación de la hipótesis con otros estudios de investigaciones ya estudiadas dando a conocer los factores de compatibilidad u oposición.

Estos resultados guardan relación con Montenegro, F.J. (2018) y Saavedra I.M. (2018) quienes señalan y establecen diversas estrategias que fomentan el liderazgo en función a todos los colaboradores para una mejora en su desempeño laboral, la cual el capital humano es fundamental para la empresa.

El Desempeño laboral se relaciona frecuentemente con la productividad de la organización y las necesidades de los colaboradores. Ya que como se había mencionado anteriormente que el trabajador es la moneda principal para que una empresa sea exitosa. Por ello es acorde con lo que este estudio se halla.

Se genera de la tabla 3 el análisis de estudio de consistencia el cual el alfa de Cronbach echa un indicador de 0,912 comparando con los resultados de Fernando J. Romero U., Erika Urdaneta (2009) emplea un cuestionario con respuestas fijas en alternativas como respuestas, por la cual se sometieron a validación y análisis de expertos y confiabilidad la cual se concluyó que mediante el Alpha de Cronbach, dándonos como resultado un porcentaje de nivel alto de 0.708 , la cual nos dice que nuestras variables son de nivel de confiabilidad alto.

Gracias a estos resultados se tiene que tomar medidas para las mejoras de las condiciones laborales, tanto como los beneficios sociales y la estabilidad, con la finalidad de realizar planes de entrenamiento y capacitaciones constantes según las necesidades verificadas

en las evaluaciones y así cada área personal y sección puedan desarrollar, mejorar y mantener eficaz el cumplimiento de sus funciones laborales.

El Desempeño laboral y actividades se muestran en la tabla 13 se manifiesta que es muy relevante el Desempeño Laboral en las Actividades de la empresa Crisol SAC., de esta manera la persona considera relevante el Desempeño para un mejor proceso en la secuencia de actividades, realizando la comparación con el autor de Ruiz I. A. Vega K. L. (2016) en donde indica que interviene de manera negativa para el desempeño de los colaboradores de rango medio y administrativo de la organización.

Lo que antecede se da a conocer al estudio entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la organización, ya que presenta adversidades en el desempeño, en donde se determinara ciertos factores, como se sabe el estrés estimula a que el trabajador presente síntomas fisiológicos que conllevan a afectar el desempeño y el bajo rendimiento en sus labores.

De acuerdo con la hipótesis específica 1, al observar la tabla 5 y el gráfico 5. Se puede apreciar de que el 40% de los encuestados muestra como muy relevante, 50% presenta como relevante y el 10% no opina, de esta manera se considera el liderazgo es fundamental en la visión de una empresa acompañado con la habilidad y talento humano puesto que es cada vez más determinante, justo por la necesidad de involucrar a toda la organización y sus miembros para la obtención de los objetivos de la empresa.

Existe una relación con la De La Cruz y Huamán, (2016) en su tesis “Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En El Personal Del Programa Nacional Cuna Más En La Provincia De Huancavelica – 2015” que tiene como conclusión determinar el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal.

Como se menciona con la hipótesis específica 2 se observa en la tabla 9, dando a conocer el liderazgo y la motivación, que el 50% presenta como muy relevante, presentando una relación considerable, la buena comunicación reforzará los pilares de la motivación del colaborador, proporcionándole un motivo que necesita para pasar a la acción y permitiendo el compromiso, elevando así las posibilidades del éxito de la empresa.

Existe una relación con Saavedra (2018) en su Tesis “Liderazgo y motivación de los colaboradores de la Empresa Fuerte Roble EIRL Sullana 2016” Tesis Pregrado Universidad San Pedro. Piura- Perú en cuyas conclusiones indica que el lugar de trabajo por parte de los colaboradores debe ser agradable para obtener una rentabilidad en aumento y que cumpla con las metas establecidas.

Conclusiones

Se concluye que la aplicación del liderazgo mejoró el desempeño laboral y las habilidades que presentan los colaboradores para alcanzar el éxito. Como la consecución de estos objetivos y la sostenibilidad en el tiempo dependen de las personas que la conforman, incrementando así el rendimiento laboral y la motivación para la planeación de los recursos humanos para mejorar los resultados alcanzados en la empresa Librerías Crisol SAC.

Se concluyó que de acuerdo a lo anterior se aprobó la hipótesis ya que si existe la aplicación de la habilidad humana del liderazgo, entonces mejora el rendimiento laboral de los colaboradores optimizando la calidad de servicio de la empresa Librerías Crisol SAC. Se determinó la relación que existe entre la comunicación asertiva y la calidad de servicio, y así los líderes del futuro deberán enfrentar desafíos pesados, ser expertos en influenciar las necesidades emocionales, motivacionales y de desarrollo de sus subordinados en el contexto del trabajo moderno.

Se determinó que, la empresa ha presentado inconvenientes en sus grupos de trabajo por no mantener un buen líder a cargo en los diferentes servicios que se realiza siendo inadecuados y de deficientes criterios que se tuvieron en cuenta para la toma de decisiones. De manera que la empresa de Librerías Crisol necesita implementar la motivación en el buen manejo de grupo sobresaliente en su gestión, con la finalidad que proporcione mayor confianza a los clientes fidelizados y a los clientes potenciales. Se puede afirmar que al implementar una adecuada motivación este se reflejara el buen comportamiento laboral en la empresa.

.

Recomendaciones

Se debe buscar un líder de manera para que todo el equipo de trabajo logre las metas trazadas, alcanzando el éxito de manera eficiente; por lo tanto, se debe orientar, negociar y relacionarse con los colaboradores, jefes, gerentes y hacer cumplir los objetivos que la empresa Librerías Crisol S.A.C. Se requiere Fortalecer la integración y cohesión del grupo, ayudando a resolver las diferencias y proponer con las capacitaciones constantes, llevar a cabo talleres como charla de motivación para emprender un mejor rendimiento laboral en los colaboradores y el buen uso de los materiales que se emplean en las labores dentro de la empresa.

De acuerdo a la investigación se promoverá la habilidad humana del liderazgo brindando recompensas, como premios, obsequios, dinero incentivando al colaborador por su buen rendimiento en su área de trabajo. Los colaboradores deben presentar una buena presencia puesto que en ello se aprecia el cuidado que tiene la empresa en temas de presencia, limpieza y aseo. Usar la tecnología con nuevos programas, dando a conocer las especializaciones constantes que se les otorgara a los trabajadores a que usen la tecnología para ahorrar tiempo y dinero. Se debe enseñarles a enviar e mails en vez de hacer llamadas telefónicas.

Se recomienda optimizar las asistencias a las reuniones, capacitaciones de motivación de liderazgo que realmente son necesarias en el comportamiento laboral, priorizando el tiempo y pensar en lo que se cometió el error y cómo poder corregirlo. También reflexionar sobre qué es lo que más te roba tiempo y mejorarlo para ser más eficiente en las labores que se le asignan, es importante tener pasión por el trabajo. Aun cuando realizas alguna tarea o trabajo que no te gusta, debes encontrar la fórmula adecuada y centrarte en lo favorable para que disfrutes lo que haces, y así brindar mayor confianza al cliente, fidelizarlos a los clientes potenciales.

Referencias

Abanto, L. I., & Cabrera, L. M. (2018). Competencias laborales y satisfacción laboral de los analistas de créditos de una entidad financiera del distrito de Virú año, 2018. Tesis Pregrado, Universidad Privada del Norte, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13899/Abanto%20Campos%20Liliana%20In%C3%A9s%20Cabrera%20Contreras%20Liliana%20Magali_parcial_parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Acosta, N. (2018). Cuida tu dinero. Blogs.

Amoros, E. (2016). Comportamiento Organizacional en busca del desarrollo de Ventajas Competitivas. USAT Escuela de Economía.

Araujo, G. (2007). Desempeño Laboral. Blogs.

Archer, D. (2017). Liderazgo y consecución de objetivos. Blog Escuela Europea de Management. Obtenido de <http://www.escuelamanagement.eu/habilidades-de-liderazgo-2/concepto-de-liderazgo-segun-los-principales-autores>

Avila, R. (2018). ¿Qué es la gestión por resultados? La Luz.

Bembibre, V. (2009). Definicion ABC.

Obtenido de URL:<https://www.definicionabc.com/ciencia/analisis.php>

Bertrand, R. (2016). Tipos de Liderazgo: Las cinco clases de líder más habituales.

Obtenido de psicologiaymente.net.

Bonifaz, C. J. (2012). Liderazgo Empresarial. Mexico.

Obtenido de https://issuu.com/katiavasquez/docs/liderazgo_empresarial

Castaño.R. (2013). Un nuevo modelo de liderazgo por valores. España.

Obtenido de <https://ebuah.uah.es/dspace/handle/10017/20002>

Chiang, M., & San Martin, N. (2017). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Artículo.

Chiang, V. M., & Ojeda, H. J. (2011). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores. Tesis Pregrado, Universidad Politécnica de Guanajuato, Mexico.

Obtenido de <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/viewFile/136/136>

(2019). concepto de definicion.

blogs. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/analisis/>

Control, G. (2017). propuesta para evaluar el desempeño laboral. blogs.

De La Cruz, E., & Huamán, A. A. (2016). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En El Personal Del Programa Nacional Cuna Más En La Provincia De Huancavelica – 2015. Tesis Pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica. Obtenidode <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TPH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Espriella, A. (2016). Características de un líder esenciales para la actualidad. acsendo. Obtenido de <https://blog.acsendo.com/7-caracteristicas-del-liderazgo-esenciales-la-actualidad/>

Fred, R. (2017). conceptos basicos de la administracion. pearsson.

Ganga, F., & Navarrete, e. (2013). Enfoque asociado al liderazgo eficaz para la organizacion. Revista Gaceta Laboral.

Garcia, J. A. (2017). Diferencias entre rendimiento y desempeño laboral. Blogs.

Obtenido de

<http://www.waribo.es/blog/diferencias-entre-rendimiento-y-desempeno-laboral/>

Gonzales, D. (2008). Psicología de la Motivacion.

Harvard. (2016). Las 8 características de un buen líder según Harvard. Harvard Business Publishing. Obtenido de https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportaje-caracteristicas-de-un-buen-lider-según-harvard?fbclid=IwAR0ZqtRE2o4UOO8jqo6_nHyewNiscuPSL50ufzjQGJ5ec4eCPY2-WmF4zio

Henriquez, H., & Uribe, V. (2002). La trayectoria laboral de las personas, un aporte al debate sobre la protección al trabajo. Temas Laborales.

Llaraudo, R. (2015). Estilos de Liderazgo en Dirección de Equipos. Pensamiento Estrategico,

Mallma, B. J. (2017). alanced Score Card Para Optimizar El Planeamiento Estratégico Para Maccaferri De Perú S.A.C. Periodo 2016-2017. Tesis Pregrado, Universidad Ricardo Palma, Peru. Obtenido de http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1459/T030_10351657_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Manzanilla, V. H. (2014). Características del liderazgo centrado en stephen covey. Liderazgo Hoy. Obtenido de <https://www.liderazgohoy.com/8-caracteristicas-del-liderazgo-centrado-principios-stephen-covey/>

Martinez, I. (2018). Características del liderazgo de alto desempeño. blog. Obtenido de <http://ignaciomartineza.com/liderazgo/liderazgo-de-alto-desempeno/>

Martínez, V. L., & Rico, F. S. (2018). Propuesta de desarrollo organizacional para fomentar el liderazgo transformacional en los trabajadores de Taco Bell. Tesis Pre-Grado, Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Sociales, Psicología, Villavicencio, Colombia. Obtenido de http://repository.ucc.edu.co/bitstream/ucc/5770/1/2018_propuesta_desarrollo_organizational.pdf

Maxwell, J. (2012). Los 5 Niveles del Liderazgo. Hachette Book Group.

Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005). Administracion de Recursos Humanos. Mexico: Pearson.

Montenegro, F. J. (2018). *Relación del estilo de liderazgo bajo el rol mediador de la confianza en los colaboradores administrativos del poder judicial – Chiclayo. Tesis Pregrado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo-Peru. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1447/1/TL_MontenegroCabreraJavier.pdf*

Opere, M. (2016). *Tipos de liderazgo empresarial. Blog sobre Retención y Desarrollo. Obtenido de <https://blog.grupo-pya.com/tipos-de-liderazgo-empresarial-que-tipo-de-lider-eres/>*

Ordoñez, C. D., & Villavicencio, R. S. (2018). *Influencia de los estilos de liderazgo en el desempeño financiero. Tesis pre grado, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/13981/T-ESPE-057580.pdf?sequence=1&isAllowed=y>*

Perez, C. (2018). *¿Sabemos trabajar en equipo? Obtenido de <https://carlosperezquezada.wordpress.com/tag/trabajo-en-equipo>*

Pomaquero, J. C. (2017). *Globalización, Economía y sociedad. Contribuciones a la Economía,*

Ramos, P. S., & Soria, M. M. (2018). *Relación entre los estilos de liderazgo y los niveles de satisfacción laboral en los empleados de una empresa de servicios en Ambato. Tesis Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.*

Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2446/1/76718.pdf>

Resa, J. C. (2007). evaluacion de la capacitacion de las evaluaciones. En J. C. Resa. panorama.

Rodríguez, M. A., Zamora, C. R., & Varela, C. N. (2015). Propuesta de un procedimiento para lograr la integración de los sistemas de gestión implementados para la mejora del desempeño de la Empresa Termoeléctrica Cienfuegos. Tesis Pregrado, Universidad y Sociedad de Cuba, Cuba. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v7n3/rus19315.pdf>

Rodriguez, P. (2010). Metodología Cuantitativa.

Rojas, I. (2015). Creeencias , Valores y Actitudes. Instituto Universitario de Tecnologia san Antonio de Sucre.

Rokeach, M. (2016). Adminitración. Obtenido de <https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/viewFile/6552/6002>

Romero, F. J., & Urdaneta, E. U. (2009). Plan Desempeño laboral y calidad de servicio. Tesis Pregrado, Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín (URBE), Maracaibo, Venezuela. Obtenido de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-08-02238.pdf>

Ruiz, I. A., & Vega, K. L. (2016). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios. Tesis Pregrado, Pontificia Universidad de la Católica del Perú , Peru. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%C3%B3ndor_Influencia_estr%C3%A9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saavedra, M. I. (2016). Liderazgo y motivación de los colaboradores de la Empresa Fuerte Roble EIRL Sullana. Tesis Pregrado, Universidad San Pedro. Piura, Piura. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4784/Tesis_56144.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valdez, C. (2015). Característica del Liderazgo. 23.

Obtenido de

https://www.gestiopolis.com/concepto-caracteristicas-estilos-liderazgo/?fbclid=IwAR2L406z6Ga_owDUUpQtLXxHOgQ8TOcsj2vB1u3Ragt2u3LxgCgf3ybtDWck

Valdez, C. (2015). Concepto, Características y estilos de Liderazgo. Obtenido de

https://www.gestiopolis.com/concepto-caracteristicas-estilos-liderazgo/?fbclid=IwAR2L406z6Ga_owDUUpQtLXxHOgQ8TOcsj2vB1u3Ragt2u3LxgCgf3ybtDWck

Apéndices

Apéndice A

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: "APLICACIÓN DE LIDERAZGO Y SU INSIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA LIBRERÍAS CRISOL SAC. EN EL PERIODO 2017."

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	VARIABLES, SUB-VARIABLES E INDICADORES	DIMENSION
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo el liderazgo incide en el desempeño laboral de la empresa librerías Crisol SAC en el año 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS.</p> <p>1) ¿Cómo la Habilidad Humana del liderazgo incide en el rendimiento laboral de la empresa librerías Crisol S.A.C. Lima – 2017?</p> <p>2) ¿Cómo la motivacion del liderazgo incide en el comportamiento laboral de la empresa librerías Crisol S.A.C., Lima – 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL. Determinar en qué medida el liderazgo, incide en el desempeño laboral de la empresa Librerías Crisol S.A.C., en el periodo 2017</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS.</p> <p>1) Determinar cómo la habilidad humana incide en el rendimiento laboral de la empresa librerías Crisol S.A.C., Lima-2017</p> <p>2) Analizar como la motivación del liderazgo incide en el comportamiento laboral de la empresa librerías Crisol S.A.C., Lima-2017.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL Si existe el liderazgo entonces incide el desempeño laboral en la empresa librerías crisol en el año 2017.</p> <p>HIPÒTESIS ESPECIFICOS.</p> <p>1) La habilidad humana del liderazgo incide en el rendimiento laboral en la empresa librerías Crisol SAC en el año 2017</p> <p>2) La motivación del liderazgo incide en el comportamiento laboral en la empresa librerías Crisol S.A.C., en el año 2017</p>	<p>Liderazgo (V I) Desempeño Laboral (VD)</p> <p>VAR / DIM</p> <p>Habilidad Humana</p> <p>Actitudes</p> <p>Objetivos</p> <p>Rendimientos</p> <p>Motivación</p> <p>Comportamiento Organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades Humanas • Actitudes • Objetivos • Rendimientos • Motivación • Comportamiento Organizacional <p>INDICADORES</p> <p>1. Actividad Organizacional</p> <p>2. Visión</p> <p>1. Procedimientos</p> <p>2. Propósitos</p> <p>1. Desarrollo</p> <p>2. Acciones</p> <p>1. Resultados</p> <p>2. Esfuerzo</p> <p>1. Funciones</p> <p>2. Eficiencia</p> <p>1. Investigación</p> <p>2. Eficacia</p>

Apéndice B



Av. José Larco 780, Miraflores 15074

Encuesta

APLICACIÓN DE LIDERAZGO Y SU INSIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Pautas: Se realiza una investigación sobre la aplicación de Liderazgo y su incidencia en el desempeño

Laboral de la empresa Librerías Crisol SAC., en el Periodo 2017, con el fin de obtener el título profesional

para ello agradeceremos su colaboración contestando:

Indicaciones

- Lee las preguntas atentamente, revisa todas las operaciones y elige la respuesta que prefieras
- Marcar en el recuadro correspondiente

Ejemplo:

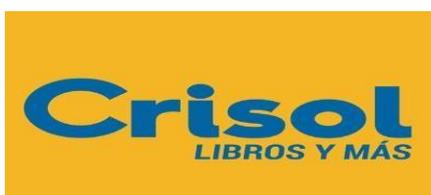
¿Le parece que es necesario el liderazgo en el proceso estratégico para la secuencia de actividades?

- | | | |
|-----|-----------------|-------------------------------------|
| 1.. | Muy Relevante | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2.. | Relevante | <input type="checkbox"/> |
| 3.. | No opina | <input type="checkbox"/> |
| 4.. | Irrelevante | <input type="checkbox"/> |
| 5.. | Muy Irrelevante | <input type="checkbox"/> |

Puntaje:

Muy Relevante	5
Relevante	4
No opina	3
Irrelevante	2
Muy Irrelevante	1

Apéndice C



Av. José Larco 780, Miraflores 15074

N°	ITEMS	5	4	3	2	1
1	¿Es necesario el liderazgo para las habilidades humanas en la secuencia de actividades organizacionales de la empresa?					
2	¿El liderazgo ayuda a la visión de la empresa junto a la habilidad humana?					
3	¿Los objetivos son establecidos por el liderazgo para maximizar el desarrollo de un colaborador?					
4	¿El liderazgo traza sus objetivos a través de sus acciones?					
5	¿Se delega funciones a través del liderazgo para la motivación de los colaboradores de la empresa?					
6	¿El liderazgo es eficiente para la motivación en la empresa?					
7	¿El desempeño laboral optimiza las actitudes del personal y la mejora de procedimientos en la empresa?					
8	¿El desempeño laboral busca comprender los propósitos y dar solución a las actitudes del personal en la empresa?					
9	¿El rendimiento laboral hace obtener buenos resultados en el desempeño laboral en la empresa?					
10	¿Para realizar un buen rendimiento laboral se tiene que hacer un esfuerzo adicional para el buen desempeño laboral?					
11	¿La investigación en el desempeño laboral permite mejorar el comportamiento laboral?					
12	¿Una persona eficaz conoce el comportamiento laboral para reconocer la buena ejecución en el desempeño laboral?.					

Apéndice D

Confiabilidad de los instrumentos alfa de Cronbach

Resultado de la Encuesta:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	x1	x2	x3	X	y1	y2	y3	Y
5	5	4	5	5	4	4	4	2	1	5	5	5	10	9	9	28	6	6	10	22
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8	8	8	24	8	8	8	24
3	5	5	5	3	4	5	5	5	1	5	5	5	8	10	7	25	10	6	10	26
3	3	3	2	2	5	3	4	3	5	4	3	3	6	5	7	18	7	8	7	22
4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	9	7	9	25	8	8	9	25
2	3	4	2	1	3	4	5	2	2	2	2	3	5	6	4	15	9	4	5	18
5	1	1	2	5	5	5	4	5	1	5	5	5	6	3	10	19	9	6	10	25
4	1	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	8	9	22	9	10	9	28
4	5	1	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	9	5	10	24	10	8	9	27
4	5	2	4	5	2	2	5	3	4	4	4	5	9	6	7	22	7	7	9	23
3	5	4	3	5	3	4	2	3	4	3	5	5	8	7	8	23	6	7	8	21
5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	6	10	26	10	10	10	30
5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	10	9	9	28	8	7	10	25
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	8	8	8	24	8	7	8	23
3	3	2	3	3	1	2	4	2	3	3	3	3	6	5	4	15	6	5	6	17
5	4	1	5	4	1	5	5	2	5	5	4	4	9	6	5	20	10	7	9	26
4	4	4	4	4	1	4	4	2	3	4	4	4	8	8	5	21	8	5	8	21
4	4	1	4	4	1	5	5	1	3	4	4	4	8	5	5	18	10	4	8	22
4	3	4	4	3	1	4	4	1	3	4	3	3	7	8	4	19	8	4	7	19
4	3	4	4	3	1	4	4	1	3	4	3	3	7	8	4	19	8	4	7	19
5	5	1	5	5	1	5	4	1	3	5	5	5	10	6	6	22	9	4	10	23
4	5	1	4	5	1	5	5	1	3	4	5	5	9	5	6	20	10	4	9	23
5	5	1	5	5	2	5	5	1	5	5	5	5	10	6	7	23	10	6	10	26
4	4	1	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	8	5	7	20	9	8	8	25
3	2	4	3	2	5	4	5	5	4	3	2	2	5	7	7	19	9	9	5	23
4	4	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	8	5	8	21	9	8	8	25
2	4	2	2	4	4	2	3	5	4	2	4	4	6	4	8	18	5	9	6	20
5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	6	10	26	10	10	10	30
4	5	1	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	9	5	10	24	10	9	9	28
4	4	1	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	8	5	9	22	10	9	8	27
2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	3	4	11	3	4	4	11
2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	4	4	4	12	3	3	4	10
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	6	2	2	2	6
2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	8	2	3	3	8
2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	4	3	3	10	2	3	4	9
2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	3	4	11	3	4	4	11