



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INFLUENCIA DEL LÍDERAZGO CARISMÁTICO EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE COBRANZAS
DE LA EMPRESA EXECUTIVE COLLET & LEGAL E.I.R.L. DEL
DISTRITO DE LINCE EN EL AÑO 2017.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

YORDY BRYAM, BERECHÉ QUIROZ

ASESOR:

DR. LEÓN ESPINOZA, LESSNER AUGUSTO.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA-PERÚ

2017

Dr. Dávila Arenaza Víctor
Presidente

Dr. Lessner Augusto León Espinoza
Secretario

Dr. Fernández Saucedo Narciso
Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado principalmente a Dios quien me acompaña día a día, a mi padre Oswaldo Bereche Benítez y a mi madre María Gladys Quiroz Infante quienes me dieron la oportunidad y el apoyo para poder comenzar y culminar mis estudios universitarios. A mi novia Jakelyn Villanueva por ser mi apoyo incondicional y acompañarme en este momento tan importante de mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a dios por hacer posible este emprendimiento, cuidarme y darme la oportunidad de cumplir muchos de mis objetivos y sueños.

A mi familia, por su apoyo incondicional y sacrificio durante todo este proceso de aprendizaje.

Al profesor Lessner León Espinoza, por su asesoramiento, orientación y guía para poder desarrollar mi presente trabajo de investigación que es fruto de mucho esfuerzo y perseverancia.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Bereche Quiroz, Yordy Bryam con DNI N° 71418702, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, Julio del 2017

Bereche Quiroz, Yordy Bryam

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Influencia del liderazgo carismático en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas de la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L. del distrito de Lince en el año 2017.”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Yordy Bryam Bereche Quiroz

Índice

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PÁGINA DEL JURADO	
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
Índice	VII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	IX
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2 Trabajos previos.....	11
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	14
1.3.1 Variable independiente: Liderazgo carismático	14
1.3.1.1 Definición de liderazgo	14
1.3.1.2 Liderazgo carismático.....	15
1.3.1.3 Características de un líder	16
1.3.2 Variable Dependiente: Desempeño Laboral	17
1.3.2.1 Definición de desempeño laboral	17
1.3.2.2 Factores que influye en el desempeño laboral.....	18
1.3.2.3 Ventajas de la Evaluación del Desempeño.	19
1.4 Formulación del Problema.....	20
1.4.1 Problema General	20
1.4.2 Problemas Específicos	20
1.5 Justificación del Estudio.....	20
1.5.1 Relevancia Social	20
1.5.2 Relevancia Teórica.....	21
1.5.3 Relevancia Metodológica	21
1.6 Hipótesis.....	21
1.6.1 Hipótesis General	21
1.6.2 Hipótesis Específica:.....	21
1.7 Objetivos	22
1.7.1 Objetivo General.....	22

1.7.2 Objetivos Específicos.....	22
II. MÉTODO	23
2.1 Método, Tipo, Nivel y Diseño de Investigación	23
2.1.1 Método de Investigación.....	23
2.1.2 Tipo de Investigación	23
2.1.3 Nivel de Investigación	23
2.1.4 Diseño de Investigación	24
2.2 Variables, Operacionalización	24
2.2.1 Operacionalización de Variables.....	24
2.3 Población y Muestra.....	31
2.3.1 Población	31
2.3.2 Muestra	31
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
2.4.1 Técnica de recolección de datos.....	32
2.4.2 Instrumento de recolección de datos	32
2.4.3 Validez.....	32
2.4.4 Confiabilidad.....	33
2.5 Método de análisis de datos:	34
2.6 Aspectos Éticos.....	35
III RESULTADOS.....	35
3.1 Contrastación y Correlación de Hipótesis.....	35
3.2 Análisis de los resultados	45
IV.DISCUSIÓN	48
V.CONCLUSIONES:	53
VI.RECOMENDACIONES:	54
VII. BIBLIOGRAFÍAS:	55
ANEXOS.....	58

RESUMEN

Se realizó la investigación titulada "Influencia del liderazgo carismático en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas de la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L. del distrito de Lince en el año 2017", cuyo objeto de estudio fue determinar la influencia del liderazgo carismático en el desempeño laboral, se realizó con una población de 170 personas utilizando una muestra de 118 personas. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 20 preguntas la escala de Likert. La validación del instrumento se realizó mediante Juicio de expertos y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach, así mismo para medir el nivel de correlación de las variables se usó la prueba de correlación de Pearson y por último se analizaron e interpretaron los gráficos estadísticos obtenidos por cada pregunta. Una vez recolectados los datos estos fueron procesados y analizados en el programa estadístico SPSS. Teniendo como conclusión que el Liderazgo Carismático tiene influencia significativa en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L. del distrito de Lince en el año 2017.

Palabras Claves: Liderazgo carismático, Desempeño laboral, Influencia.

ABSTRACT

Research entitled "Influence of charismatic leadership in the work performance of employees in the area of collections of the company Executive Collet & Legal E.I.R.L. in the District of Lince in 2017", whose object of study was to determine the influence of charismatic leadership in job performance, was conducted with a population of 170 people using a sample of 118 people. The data was collected using the technique of the survey as an instrument to the questionnaire, comprised of 20 questions using Likert scale. The validation of the instrument was performed by expert opinion and the reliability of the calculated Cronbach's alpha coefficient, also to measure the level of correlation of variables Pearson correlation test was used and finally were analysed and they interpreted the statistical graphs obtained by each question. Once collected these data were processed and analyzed in the statistical program SPSS. As conclusion that charismatic leadership is having significant influence in the labor Desempeno of partners in the area of collections of the company Executive Collet & Legal E.I.R.L. in the District of Lince in 2017.

Keywords: charismatic leadership, played work, influence.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Como todos sabemos en la actualidad existen muchos líderes pero con diferente estilo de comportamiento o de guía asía los demás, ellos son los encargados de inspirar y ser los gestores de los grupos que tienen a cargo puesto que siempre tienen la capacidad de tomar la iniciativa, convocar, promover, incentivar, motivar y sobre todo ser los primeros en dar nuevas ideas y fomentar la identidad de su grupo de colaboradores con él y con la empresa.

Se define liderazgo como la aptitud para influir en un grupo asía el logro de una misión o el establecimiento de metas. Sin embargo, no todos los líderes son directivos, ni tampoco para este efecto, todos los directivos son líderes solo porque una organización da a sus gerentes ciertos derechos formales no se tiene una garantía de que sean capaces de dirigir con eficacia optima (Stephen p. Robbins, 2009, p 385)

Convertirse en un buen líder no es una tarea sencilla, cuando hablamos sobre el liderazgo o el ser un buen líder nos surge muchas ideas, ya que muy poco encontramos buenos líderes que trabajen con los demás o que se lleven de la mano con sus colaboradores, puesto que algunos se aprovechan de su alto rango que tienen en la empresa donde laboran para hacer y deshacer a su beneficio de ellos, pero en cambio ay otros en poco porcentaje que lo primordial es que la gente con la que labora se sienta más cómodo como en un clima de familia que se sienta motivado y con ganas de seguir luchando por el ente para el que está prestando sus servicios.

En el ámbito regional empresarial, el desempeño laboral de los miembros de las organizaciones constituye una de las piezas fundamentales para lograr la efectividad y alcanzar el éxito, razón por la cual hay un constante interés de las entidades regionales, por mejorar los sistemas de gestión.

En la actualidad uno de los problemas más urgentes que encaran los colaboradores es, encontrar la manera de como percibir un buen clima organizacional para que ponga más empeño en sus labores y aumentar la satisfacción e interés en el trabajo. Por lo tanto, cada día incrementa su relación

con el desarrollo de la vida de los seres humanos, en sentido general, no es más que, crear un entorno en el que éste pueda satisfacer sus objetivos aportando energía y esfuerzo para lograr los objetivos y metas que conllevan al éxito establecido

En este presente proyecto de investigación solo quiero plasmar el concepto que tienen sobre un tipo de líder el líder carismático como es que los colaboradores se sienten trabajando con este tipo de líder si su actitud al liderar ha hecho que se sientan motivados y con más ganas de querer seguir progresando y de querer ser personas triunfadoras y de que su relación como personas emprendedoras es aún más viable de poder alcanzar sus metas trazadas y sobre todo cuan abismal puede ser que las decisiones, los cambios que toma un líder en una empresa haga que cambie la forma de compenetrarse, de crear una identidad consigo mismo y con la empresa para la que se labora.

1.2 Trabajos previos

No existe hasta el momento una definición específica y ampliamente aceptada sobre el liderazgo. Algunos investigadores afirman que dada la complejidad del fenómeno probablemente nunca se alcance a profundizar bien sobre este tema en algunas investigaciones algunos autores trataron de especificar un poco más sobre los distintos líderes que existen y los cambios positivos y negativos que pueden haber en un líder carismático destacando los siguientes:

A nivel Internacional

Si queremos hablar sobre los temas que engloba el liderazgo empresarial, Salgado, J., Remeseiro, C. y Iglesias, M. (1996), su estudio se ha abordado desde diferentes disciplinas y perspectivas tales como la historia, la teoría psicodinámica, la teoría del desarrollo organizacional y la sociología, sostienen en su investigación que la calidad de las investigaciones resulto afectada por dicha diversidad ya que muchas veces sus resultados eran contradictorios entre sí, pero también destacaban el éxito que se puede tener con un gran líder que se arriesga por el cambio.

Por otro lado, Monserrat y otros autores más (2005), realizaron un estudio sobre “El liderazgo como factor de influencia en el desempeño laboral del área docente del Instituto Tecnológico Superior de Tan Toyuca”, en el cual concluyó diciendo que para incrementar el desempeño laboral de los Docentes del Área de Ciencias Básicas del I.T.S.TA, existen factores motivacionales del líder que comienza en cada individuo, que al mantener motivado a otro es un proceso, no una tarea; los docentes deben estar convencidos que la actividad que realizan es la que satisface sus necesidades personales, que las metas de la Institución son acordes a las propias y a las de sus colaboradores.

Peragine (2009) en su trabajo de investigación sobre liderazgo del gerente educativo y desempeño laboral del docente en educación básica en Venezuela tomando una muestra de 50 docentes y 3 directores de tres escuelas venezolanas en el municipio escolar de Maracaibo del estado de Zulia logro establecer la relación entre el liderazgo del gerente y el desempeño laboral del docente a través del coeficiente no paramétrico Rho de Spearman con un coeficiente 0.139 y un valor $P=.000$ concluyendo que a medida que aumenta los valores de la variable liderazgo ejercido por el gerente aumenta el desempeño laboral o viceversa.

Alycsa Rivera Córdova (2012) en su tesis El liderazgo como factor de desarrollo en las empresas se concluyó que un líder da un adecuado clima organizacional, proporciona a las empresas a que sus empleados se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y su empresa para el desarrollo de sus actividades en el entorno organizacional.

Bedodo, V. y Giglio, C. (2006) en su tesis titulado “Motivación laboral y liderazgo: una investigación de orientación teórica” se llegó a la conclusión que las compensaciones, entendidas en su concepción integral, se relacionan con la motivación en el trabajo, de manera, que, correctamente diseñadas, logran influir en la motivación de los empleados a mostrar mejores desempeños. El líder influirá en la motivación en tanto combina estímulos tanto extrínsecos como intrínsecos; extrínsecos en el caso del componente monetario, e intrínsecos en su componente intangible asociado a la actividad misma y su contexto laboral.

Hernández (2011) con la investigación “El liderazgo y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de ándelas CIA. Ltda. .De la ciudad de abanto Ecuador “, El autor de la presente investigación señala como objetivo principal: determinar la incidencia del liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda. En cuanto al aspecto metodológico se tiene que la presente investigación es de tipo descriptiva; explicativa y Correlacional, el instrumento que utilizo es la encuesta. En esta investigación no muestra el diseño de investigación .Las conclusiones principales fueron: a) El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación de liderazgo autocrático , ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo dar un valor agregado a su trabajo diario. b) los directivos señalan que el desempeño laboral de sus trabajadores se encuentra en un nivel medio y no es el esperado por ellos para el cumplimiento de las metas organizacionales .Esta tesis ayuda a entender que hay mucha relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, además que el tipo de liderazgo que tengan los gerentes es de mucha implicancia al momento de medir el clima organizacional.

A nivel Nacional

Ramírez (2011) en su investigación liderazgo gerencial y su incidencia en la satisfacción del personal docente de las instituciones educativas públicas del nivel primaria del distrito de Comas-Lima estableció como propósito de su investigación determinar el desempeño de los directores en la satisfacción del personal docente para ello selecciono una muestra representativa de 295 docentes de 16 instituciones educativas públicas del nivel primaria del distrito de comas; en lo que respecta al análisis de los datos, este se efectuó mediante el modelo de regresión-lineal múltiple. Al efectuarse el contraste de la hipótesis general se encontró que el liderazgo incide en la satisfacción del personal docente; se concluye además que los indicadores que inciden significativamente en la variable dependiente satisfacción son: representación, liderazgo y enlace de las funciones interpersonales.

Según Arturo Caballero C. (2003), en su tesis “Factores que influyen como motivantes para un buen desempeño laboral en los docentes de una escuela del nivel medio superior”, finalizó mencionando que “Las óptimas condiciones físicas

del centro de trabajo son un incentivo para estimular la productividad en los empleados” (p. 68). Siendo ésta su primera hipótesis se encontró que tanto al inicio de su labor docente como en la actualidad, es un factor que refleja un 3.85% por lo cual es irrelevante como motivantes para un buen desempeño laboral.

Dicho por lo anterior se puede deducir que si un líder crea un clima laboral adecuado estimularía a nuestros empleados a que nos generen una mejor productividad o hasta se podría decir una alta productividad, lo cual implica un factor motivacional en el desempeño laboral de los docentes de la escuela del nivel superior.

Pérez y Chupayo (2009), analizaron la relación que hay entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provisional de Huancayo la muestra estuvo compuesta por 66 trabajadores nombrados y contratados de ambos sexos, en edades entre 20 y 55 años. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de liderazgo organizacional de R. Likert, compuesto por 5 dimensiones: Jefe, reglamento de trabajo, ambiente físico y recursos materiales, motivación laboral y compromiso con la organización; el otro instrumento fue un cuestionario de desempeño laboral compuesto por 6 dimensiones: satisfacción, comunicación, valores, desempeño y capacitación. Los resultados obtenidos indican que existe una relación positiva significativa entre ambas variables ($r = 0.28$).

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Variable independiente: Liderazgo carismático

1.3.1.1 Definición de liderazgo

Según Robbins (2008, p.280) el liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para la obtención de metas. La fuente de la influencia puede ser formal, como la que proporciona un puesto gerencial en una organización. Pero no todos los líderes son gerentes. Es decir, la capacidad de influir existe fuera de La estructura formal de la organización es importante. En otras palabras, un líder puede surgir en un grupo por nombramiento formal o sin el nombramiento.

Pero para Koonts y Weihrich (2010, p.75) el liderazgo se define como influencia, es decir, el arte o proceso de influir sobre las personas para lograr que

se esfuercen voluntaria y entusiastamente en el cumplimiento de las metas del grupo. Los líderes contribuyen a que un grupo alcance sus objetivos mediante la aplicación máxima de sus capacidades, pero lo hacen situándose al frente del mismo para facilitar progreso e inspiración para cumplir las metas organizacionales.

Por otra parte Lussier (2010, p.115) sostiene que aún no existe una definición universal de liderazgo por que el tema es complejo y al estudiarse de distintas maneras se emplea o utilizan definiciones diferentes. Pero aun así afirma que el liderazgo es el proceso de influencia de líderes y seguidores para alcanzar los objetivos de la organización mediante el cambio.

Resumiendo, el liderazgo según los diferentes autores citados anteriormente están de acuerdo en que se puede definir como una forma de influenciar sobre los demás, o sobre los grupos organizacionales a las que dirige como un guía en busca de que todos puedan conseguir sus metas y así poder aportar más y dar mejores soluciones para la organización.

1.3.1.2 Liderazgo carismático

Para Max Weber (2009, p.102) consideró que un líder carismático es alguien que puede ver una misión o un curso de acción trascendental sin ayuda a otra persona, que no solo es capaz de atraer halos seguidores potenciales, si no de impulsarlos a actuar sobre esta misión o curso de acción alentando a ellos, con sus acciones, la creencia de que tiene dones extraordinarios.

Por otra parte para Tom Peters (2010, p.89) el liderazgo carismático es principalmente resultado de la situación o clima social que enfrenta el líder, las cualidades extraordinarias de este, la interacción entre la situación de que a menos que se presente una crisis en la sociedad la probabilidad de que surja el liderazgo carismático no existe, sostiene que antes de que surjan seguidores de un individuo por que perciben en el cualidades extraordinarias de líder carismático se tendría que dar la situación social que permitiera reconocer la necesidad de esas cualidades.

Podemos ver que en la actualidad aún no hay conceptos previos sobre lo que significa liderazgo carismático como vemos para estos autores citados

anteriormente apreciamos que tienen diferente forma de describir a un líder carismático y de cómo es su comportamiento, pero para mi punto de vista puedo decir que un líder carismático debe saber cómo afrontar las dificultades que se le presenta para así poder enseñar halos demás y no dejarse vencer por las barreras que se les ponen en el camino y que se sientan satisfechos de lo que hacen.

1.3.1.3 Características de un líder

Por otro lado Salovey y Mayer (2000, p.300) la definición de liderazgo enumera ya varias características:

- Capacidad de comunicarse: La comunicación es en dos sentidos. Debe expresar claramente sus ideas y sus instrucciones, y lograr que su gente las escuche y las entienda. También debe saber "escuchar" y considerar lo que el grupo al que dirige le expresa.
- Capacidad de establecer metas y objetivos: Para dirigir un grupo, hay que saber a dónde llevarlo. Sin una meta clara, ningún esfuerzo será suficiente. Las metas deben ser congruentes con las capacidades del grupo. De nada sirve establecer objetivos que no se pueden cumplir.
- Un líder conoce sus fortalezas y las aprovecha al máximo: Por supuesto también sabe cuáles son sus debilidades y busca subsanarlas.

Según Hughes, Ginnett y Curphy (2007, p.150) un tema importante de desarrollar son las características de los líderes carismáticos que los distingue de los no carismáticos y que son comunes tal y como se planteara más adelante:

- Conflicto Interno Mínimo: Los líderes se encuentran convencidos de que la visión y las estrategias propuestas son las correctas, por lo que influyen en sus seguidores para que resistan a pesar de amenazas que puedan enfrentar.
- Estimulación Intelectual: Maximiza la cohesión interna, la integración del grupo, el espíritu de cuerpo y busca el desarrollo

competitivo en el ámbito de agresividad del conflicto, convirtiéndose así en solucionadores de problemas más efectivos con o sin la facilitación del líder.

Como observamos podemos ver infinidad de características de un líder, y sobre todo que existen distintos líderes, pero todo siempre va relacionado con el comportamiento de cada persona, y la característica de cada líder, pero el ser líder no siempre significa el que manda sobre los demás si no el que sabe ser guía ante los demás y soluciona problemas eficazmente.

1.3.2 Variable Dependiente: Desempeño Laboral

1.3.2.1 Definición de desempeño laboral

Debe considerarse que el Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados.

Por ello para Chiavenato (2009, p. 236), expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por Sáenz (1994, p. 510), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.

También para Robbins (2004, p. 564), plantea la importancia de la fijación de metas, activándosele esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor

cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas.

1.3.2.2 Factores que influye en el desempeño laboral.

Para Milcovich y Boudrem (2000, p.360) Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en la **eficacia laboral** de los trabajadores y en su **formación axiológica**, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

Satisfacción en el trabajo

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newtrom, (1999, Pag.203), plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

Autoestima

La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades, relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

Trabajo en equipo

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

Capacitación del trabajador

Un aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible.

El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

1.3.2.3 Ventajas de la Evaluación del Desempeño.

- **Mejora el Desempeño:** mediante la retroalimentación sobre el desempeño, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el desempeño.
- **Políticas de Compensación:** la Evaluación del Desempeño ayuda a las personas que toman decisiones a determinar quiénes deben recibir tasas de aumento.

Muchas compañías conceden parte de sus incrementos basándose en el mérito, el cual se determina principalmente mediante Evaluaciones de Desempeño.

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Problema General

¿Cómo influye el liderazgo carismático en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2017?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Cómo influye el conflicto interno mínimo en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2017?

¿Cómo influye las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2017?

¿Cómo influye la estimulación intelectual en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2017?

1.5 Justificación del Estudio

Es importante que el estudio sobre el tema del liderazgo sea algo muy relevante en la actualidad ya que es un tema que en todas las empresas debe haber por que como todos sabemos siempre debe haber una persona que sobresalga de los demás pero que sea un buen líder.

1.5.1 Relevancia Social

Busco con este tema de investigación saber cuan satisfechos y familiarizados se sienten los colaboradores con su líder y con la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L. y si tienen un adecuado desempeño y un gran compromiso con su ámbito laboral. La ejecución y difusión de los resultados obtenidos en el presente estudio tendrá un alcance representativo para diseñar estrategias que optimicen la mejora del rendimiento del trabajador.

1.5.2 Relevancia Teórica

La importancia de la presente investigación es resaltar que de alguna manera nuestro estudio espera generar un pequeño aporte académico para estudiantes de la carrera de administración, así como para las demás personas interesadas en el mejoramiento del desempeño laboral, registrando información de diversas fuentes las cuales nos permitan determinar la percepción del liderazgo carismático y el desempeño laboral en la institución de estudio. Así mismo poder percibir con más objetividad y experiencia directa la forma que se puede estar presentando el liderazgo de la empresa y el desempeño en la institución en la cual conviven.

1.5.3 Relevancia Metodológica

Desde el punto de vista metodológico, podemos afirmar que esta propuesta ha buscado analizar el liderazgo carismático con el desempeño laboral con un tratamiento Explicativo-Causal de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas sobre ambas variables a los colaboradores de la empresa de estudio. Los instrumentos empleados en este estudio han sido creados a partir de las bases teóricas y de la realidad de los sujetos observados. Luego para ser aplicados han sido validados por juicio de expertos y sometidos a prueba de confiabilidad cada de uno de los ítems.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

El liderazgo carismático influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa EXECUTIVE COLLET & LEGAL E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2017.

1.6.2 Hipótesis Específica:

El conflicto interno mínimo influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa EXECUTIVE COLLET & LEGAL E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2017.

Las relaciones interpersonales influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa EXECUTIVE COLLET & LEGAL E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2017.

La estimulación intelectual influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa EXECUTIVE COLLET & LEGAL E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2017.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la influencia del liderazgo carismático en el desempeño de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2017.

1.7.2 Objetivos Específicos

Determinar la influencia del conflicto interno mínimo en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2017.

Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2017.

Determinar la influencia de la estimulación intelectual en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2017.

II. MÉTODO

2.1 Método, Tipo, Nivel y Diseño de Investigación

El enfoque de la siguiente investigación es **CUANTITATIVA** ya que según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4).

2.1.1 Método de Investigación

El método a emplear en este estudio es el método **hipotético – deductivo**, así como menciona Hernández, Fernández y Baptista (2010), “ya que la deducción va de lo general a lo particular es decir, parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez” (p.155).

2.1.2 Tipo de Investigación

El tipo de estudio utilizado en esta investigación es **APLICADA** ya que según: Behar (2008), la investigación aplicada “[...] se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, pues depende de los resultados y avances de esta última, pues busca confrontar la teoría con la realidad [...]” (p. 20).

2.1.3 Nivel de Investigación

Según su nivel de profundidad el estudio que se llevó a cabo es de tipo **Explicativo- Causal**, ya que se busca medir la influencia que existe entre la variable independiente: Liderazgo carismático y la variable dependiente: Desempeño laboral.

Explicativo: porque pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian, se requiere conocimientos de la teoría y los métodos de investigación, para realizar el análisis resaltando la influencia que existe por parte de la variable independiente sobre la variable dependiente (Hernández, Fernández y Baptista 2010 p.97).

Causal: porque tiene como propósito obtener evidencia de la relación causa efecto de un fenómeno, estudiar los factores que serán manipulados para causar los efectos mencionados (Hernández, Fernández y Baptista 2010 p.102).

2.1.4 Diseño de Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “esta investigación es un estudio **no experimental** ya que el autor no ha podido manipular las variables deliberadamente a si mismo **transversal** ya que hemos utilizado instrumento de recolección de datos (encuestas) que se ha efectuado en la empresa Executive Collet & Legal del distrito de Lince, ya que este estudio tiene como propósito describir las variables y determinar su incidencia e interacción en un momento dado (p.149)”.

2.2 Variables, Operacionalizacion

El presente proyecto de investigación cuenta con la variable **X** “Liderazgo Carismático” y la variable **Y** “Desempeño Laboral”. Se definirán en forma conceptual.

2.2.1 Operacionalizacion de Variables

a) Variable X: Liderazgo carismático

- **Definición Conceptual**

Para Max Weber (2009) consideró que un líder carismático es alguien que puede ver una misión o un curso de acción trascendental sin ayuda a otra persona, que no solo es capaz de atraer halos seguidores potenciales, si no de impulsarlos a actuar sobre esta misión o curso de acción alentando a ellos, con sus acciones, la creencia de que tiene dones extraordinarios (p.102).

- **Dimensión Conflicto Interno Mínimo**

Para Hughes, Ginnett y Curphy (2007) los lideres influyen en sus seguidores con equidad para que resistan a pesar de las amenazas que puedan enfrentar resolviendo problemas y conflictos que se puedan generar entre los colaboradores y su plana jerárquica convencidos de que la visión y las estrategias propuestas son las correctas (p.150).

Indicadores

-Equidad

Cualidad que consiste en no favorecer en el trato de una persona perjudicando a otra.

-Jerarquía

Organización por categorías o grados de importancia entre diversas personas o cosas.

-Problemas

Un determinado asunto o una cuestión que requiere de una solución.

-Conflictos

Es una situación en la que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas con el objetivo de neutralizar.

➤ Dimensión Relaciones Interpersonales

Para Hughes, Ginnett y Curphy (2007) es el proceso comunicativo que realiza el líder mediante trabajo en equipo, relacionándose con los trabajadores. Son asociaciones de emociones para el alcance de objetivos, fijándose en la meta que quiere trazarse bajo una visión ya sea de la organización o del mismo colaborador (p.150).

Indicadores

-Trabajo en Equipo

Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya un compañerismo dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo.

-Comunicación

El acto de enviar un mensaje a un perceptor y en el cual las sensaciones y las ideas de ambas partes influyen considerablemente en el contenido del mensaje.

-Visión

Una imagen que la organización plantea a largo plazo sobre como espera que sea su futuro debe ser realista pero puede ser ambiciosa, su función es guiar y motivar al grupo para continuar con el trabajo.

-Metas

Es un resultado deseado que una persona o un sistema imagina, planea y se compromete a lograr: un punto final deseado personalmente u en una organización en algún desarrollo asumido.

➤ Dimensión Estimulación Intelectual

Para Hughes, Ginnett y Curphy (2007) maximiza la integración de grupo mediante su carisma motivándolos hacia un solo objetivo y busca el desarrollo competitivo en solucionar problemas por medio de la tolerancia entre colaboradores y la capacidad que cada uno tiene en cumplir su función (p.150).

Indicadores

-Capacidad

Circunstancia o conjunto de condiciones, cualidades o aptitudes, especialmente intelectuales, que permiten el desarrollo de algo, el cumplimiento de una función, el desempeño de un cargo.

-Motivación

Se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados.

-Carisma

Cualidad o don natural que tiene una persona para atraer a los demás por su presencia, su palabra o su personalidad "magnetismo personal".

-Tolerancia

Actitud de la persona que respeta las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas aunque no coincidan con las propias.

b) Variable Y: Desempeño Laboral

- **Definición Conceptual**

Por ello para Chiavenato (2009, p. 236), expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

- **Dimensión Eficacia Laboral**

Para Milcovich y Boudrem (2000) Es la medida en que alcanzamos el logro de objetivos o resultados mediante las actividades de trabajo analizando la efectividad del colaborador conforme a la actitud que presenta en su ámbito laboral y la competencia que presenta o afronte en la organización.

Indicadores

-Logro de Objetivos

Es la obtención o consecución de aquello que se ha venido intentando desde hace un tiempo y a lo cual también se le destinaron esfuerzos tanto psíquicos como físicos para finalmente conseguirlo y hacerlo una realidad.

-Actitudes

Es el comportamiento que emplea un individuo para hacer las labores. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento que actúa.

-Competencia

Son los conocimientos, habilidades y destrezas que desarrolla una persona para comprender, transformar y practicar en el mundo en el que se desenvuelve.

-Efectividad

Es la unión de Eficiencia y Eficacia, es decir busca lograr un efecto deseado, en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos.

➤ Dimensión Formación Axiológica

Para Pérez (2011), Tiene como finalidad analizar los valores positivos como negativos de una persona principal fundamento de la ética, la forma como se educa a un trabajador, en el desarrollo personal-social del colaborador como un ser total (p.120).

Indicadores

-Ética Moral

Conjunto de creencias y valores, que dictan normas y costumbres que guían el actuar de las personas hacia el bien.

-Responsabilidad

Cada individuo tiene la virtud no solo de tomar una serie de decisiones de manera consciente, sino también de asumir las consecuencias que tengan las citadas decisiones y de responder de las mismas ante quien corresponda en cada momento.

-Satisfacción

Seguridad racional de haberse hecho lo que estaba dentro del alcance de nuestro poder, con cierto grado de éxito, esta dinámica contribuye a sostener un estado armonioso dentro del funcionamiento mental.

-Atención

Acto que muestra que se está atento al bienestar o seguridad de una persona o muestra respeto, cortesía o afecto hacia alguien, aplicación voluntaria de la actividad mental o de los sentidos a un determinado estímulo u objeto mental sensible.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS PARA MEDICIÓN	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente "X" Líder Carismático	Según Robbins (2008). Es aquel Capas de minimizar el conflicto interno mínimo y alentar las relaciones interpersonales entre un grupo de personas (colaboradores) que actúen y cumplan su misión y sus metas mediante estimulaciones del personal (p.280).	La variable independiente se mide a través de un cuestionario que contiene 12 ítem, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello.	Conflicto Interno Mínimo	Equidad	¿En la solución de los conflictos el líder mantiene la equidad y el equilibrio del personal?	Un cuestionario que consta de 40 preguntas cerradas con escala de tipo Likert. Escala de valor: a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Indeciso d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo	Razon
				Jerarquía	¿El líder y su plana jerárquica resuelven los problemas de los colaboradores de la organización?		Razon
				Problemas	apropiada ante cualquier problema en la empresa?		Razon
				Conflictos	¿El líder resuelve oportunamente los conflictos internos de los colaboradores?		Razon
			Relaciones Interpersonales	Trabajo en Equipo	¿Se encuentra satisfecho con la relación que tiene usted con sus compañeros de trabajo?		Razon
				Comunicación	¿Usted recibe toda la información que necesita para poder realizar bien su trabajo?		Razon
				Visión	¿El líder tiene claro que el objetivo de la empresa es ser reconocida en el mercado?		Razon
				Metas	¿Cree usted que con la llegada del nuevo líder a cumplido con sus objetivos?		Razon
			Estimulación Intelectual	Capacidad	¿El líder ayuda a los colaboradores a seguir desarrollando su capacidad intelectual?		Razon
				Motivación	¿Cree usted que el líder expresa confianza en que se alcancen sus metas dentro de la		Razon
				Carisma	¿El líder considera que cada persona tiene necesidades particulares en la empresa?		Razon
				Tolerancia	¿Su líder estimula la tolerancia a las diferencias de opinión?		Razon
Variable Dependiente "Y" Desempeño Laboral	Según Chiavenato (2009). Desempeño laboral es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización evaluando su formación axiológica (p.236).	La variable dependiente se mide a través de un cuestionario que contiene 8 ítem, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello.	Eficacia Laboral	Logro de Objetivos	¿Considera que existe un buen espíritu de trabajo en el área que usted elabora?	Un cuestionario que consta de 40 preguntas cerradas con escala de tipo Likert. Escala de valor: a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Indeciso d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo	Razon
				Actitudes	¿Considera usted que sus compañeros tienen una nueva mentalidad en el trabajo?		Razon
				Competencia	¿Cree usted que ha desarrollado más sus habilidades dentro de su entorno de trabajo?		Razon
				Efectividad	¿Considera usted que su entorno laboral ha mejorado desde la llegada del nuevo líder?		Razon
			Formación Axiológica	Ética Moral	¿Cuenta con el apoyo de su líder cuando se presentan problemas en el trabajo?		Razon
				Responsabilidad con la Empresa	¿Se siente usted responsable y comprometido con la organización que labora?		Razon
				Satisfacción	¿Considera usted sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo?		Razon
				Atención ³⁰	¿Considera usted que los acuerdos de su líder le permiten tener una mejor atención en su trabajo?		Razon

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población

Para Hernandez, Fernández y Baptista (2010), “Es el conjunto de todos los casos o elementos (unidades de análisis) que concuerdan con una serie de especificaciones donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.162).

Para efectos de la presente investigación, la población está constituida por 170 colaboradores del área de cobranzas de la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L. del distrito de Lince 2017.

2.3.2 Muestra

Bernal (2010), lo define así:

“Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p.161).

Para proceder a calcular el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo **probabilístico** de tipo **aleatorio simple**, utilizando la siguiente formula:

$$N = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N - 1) + Z^2PQ}$$

Dónde:

Muestra (n)	
Nivel de confiabilidad	95%
Población (N)	170
Valor de distribución (Z)	1.96
Margen de error (d)	5%
Porcentaje de aceptación (P)	50%
Porcentaje de no aceptación (Q)	50%

$$N = \frac{(170)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(170 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$N = 118$$

El total de la muestra para la presente investigación está conformada por 118 colaboradores del área de cobranzas de la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L. del distrito de Lince 2017.

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

2.4.1 Técnica de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la presente investigación se denomina técnica de la encuesta, que contiene un número de preguntas sobre rasgos de un determinado objeto de estudio, mediante un formulario prediseñado de preguntas que son dirigidas a los colaboradores de la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L. ubicado en el distrito de Lince.

“La encuesta es una técnica de recolección de información que se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (Bernal, 2010, p.194).

2.4.2 Instrumento de recolección de datos

Por lo tanto, el instrumento que se utilizó para la recolección de datos de esta investigación es un cuestionario de tipo Likert que consta de 20 preguntas; 12 preguntas para la variable X (Liderazgo Carismático) y 8 para la variable Y (Desempeño Laboral), el cual nos permitirá medir y analizar cuál es la influencia entre las variables.

Según Hernandez, Fernández y Baptista (2010), “El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.217).

2.4.3 Validez

“La validez se define como el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández et al., 2010, p. 201).

El instrumento que se utilizó para la investigación ha sido sometido a juicio de expertos, de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, las cuales son:

2.4.4 Confiabilidad

Según Bernal (2010), “la confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se les examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios [...]” (p. 247).

Coficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de Alfa de Cronbach, ingresando los datos recolectados al estadístico SPSS 21, realizada a la muestra, que corresponde a 118 colaboradores del área de cobranza de la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L. distrito de Lince 2017 con un total de 20 preguntas.

Variable Independiente X y Variable Dependiente Y

TABLA N° 1: FIABILIDAD DE LA VARIABLE X

Variable Independiente X: Liderazgo Carismático

	N	%
Válidos	118	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	118	100,0

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	12

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

El estadístico de fiabilidad para la variable “X” indica que la prueba es confiable porque dio un valor de 0.972; es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems se considera muy alto.

TABLA N° 2: FIABILIDAD DE LA VARIABLE Y

Variable Dependiente Y: Desempeño Laboral

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	118	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	118	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	8

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

El estadístico de fiabilidad para la variable “Y” indica que la prueba es confiable porque dio un valor de 0.960; es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems se considera muy alto.

Variable Independiente X y Variable Dependiente Y

TABLA N° 3: FIABILIDAD GENERAL

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	118	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	118	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	20

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

El estadístico de fiabilidad de la variable “X” y la variable “Y” indica que la prueba es confiable porque dio un valor de 0.980; es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems se considera muy alto.

2.5 Método de análisis de datos:

En el presente trabajo de investigación se utilizó el programa estadístico SPSS 21. Las pruebas estadísticas realizadas para esta investigación fueron: Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento, Juicio de expertos para la validez del instrumento que es el cuestionario prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para conocer la distribución, la Prueba de Regresión Lineal para observar la aceptación o rechazo de la hipótesis de Investigación; y tablas de

frecuencias de las dimensiones, de esta manera se pudo llegar a conclusiones más veraces.

2.6 Aspectos Éticos

Utilización de la información: Se respetó la identidad de los encuestados y no se dio otro uso con la información obtenida.

Valor social: Las personas que participaron en el estudio, no fueron expuestas al peligro, ni tomadas por obligación, por lo contrario presentaron disposición, para formar parte de la dinámica.

Selección equitativa de los sujetos: Para este estudio se utilizó a los individuos para la encuesta realizada, de la misma manera y en las mismas condiciones equitativas, para poder tener los mejores resultados posibles.

Validez científica: Toda la información externa y de otros autores, posee las fuentes correspondientes, de tal forma que la validez teórica es correcta, sin alterar datos correspondiente al autor original.

III RESULTADOS

3.1 Contrastación y Correlación de Hipótesis

De acuerdo al contraste para realizar las pruebas de hipótesis, se verifico que las variables y dimensiones en investigación no tienen una distribución normal, por lo tanto para este estudio se aplicarán la Regresión Lineal.

Hernández et al. (2010, p.314) “la regresión lineal es un modelo estadístico para estimar el efecto de una variable sobre otra. Está asociado con el coeficiente r de Pearson.”

Según Bernal (2010, p. 216), “el análisis de regresión y correlación es un método estadístico utilizado para calcular la relación entre dos o más variables y su grado de relación.”

Hernández et al. (2010, p.311), el coeficiente de Pearson es una “prueba estadística para analizar la relación entre variables medida en un nivel por intervalos o de razón.”

COEFICIENTE	RELACIÓN
-0.91 a -1.00 =	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90 =	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75 =	Correlación negativa considerable.
-0.26 a -0.50 =	Correlación negativa media.
-0.11 a -0.25 =	Correlación negativa débil.
-0.01 a -0.10 =	Correlación negativa muy débil.
0 =	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.01 a +0.10 =	Correlación positiva muy débil.
+0.11 a +0.25 =	Correlación positiva débil.
+0.26 a +0.50 =	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75 =	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90 =	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 a +1.00 =	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Hernández et al, (2010). p.132

a) HIPOTESIS GENERAL

El liderazgo carismático influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L. del distrito de Lince en el año 2017.

Hipótesis Nula (H0):

El liderazgo carismático no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L. del distrito de Lince en el año 2017.

Hipótesis de Investigación (H1):

El liderazgo carismático si influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L. del distrito de Lince en el año 2017.

Regla de decisión:

Sí; Valor $p > 0.05$, se acepta la H0.

Sí; Valor $p < 0.05$, se rechaza la H0 y se acepta la H1.

TABLA N° 4: PRUEBA DE CORRELACIÓN DE VARIABLES- HIPÓTESIS GENERAL

		Correlaciones	
		LIDERAZGO CARISMÁTICO (agrupado)	DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)
LIDERAZGO CARISMÁTICO (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,616**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	118	118
DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)	Correlación de Pearson	,616**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	118	118

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

La interpretación de la tabla de correlaciones según Martínez (2002) donde se muestra la prueba estadística de Pearson, donde el resultado fue 0.616 es decir tiene una **correlación positiva considerable** (pg.238).

TABLA N° 5: PRUEBA DE RESUMEN DEL MODELO- HIPÓTESIS GENERAL

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,616 ^a	,380	,375	,510

a. Variables predictoras: (Constante), LIDERAZGOCARISMATICO (agrupado)

Según Bernal (2010, pg.219) el resumen del modelo, muestra el coeficiente de correlación R 0.616 indica que existe una relación directa, significa que el 61.6% del liderazgo carismático aumenta el desempeño laboral, el valor del coeficiente de determinación R² 0.380, significa que el 38.0% de la variación de desempeño laboral está explicada por cambios en el liderazgo carismático.

TABLA N° 6: PRUEBA DE ANOVA- HIPÓTESIS GENERAL

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	18,483	1	18,483	71,064	,000 ^b
	Residual	30,170	116	,260		
	Total	48,653	117			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑOLABORAL (agrupado)

b. Variables predictoras: (Constante), LIDERAZGOCARISMATICO (agrupado)

En el ANOVA si el nivel crítico asociado a la F es menor de 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta que hay una relación entre las variables. Como el valor de F en este caso es significativo (F=71.064; p=0.000 <0.05) se concluye que si existe relación entre el liderazgo carismático y el desempeño laboral.

TABLA N° 7: PRUEBA DE COEFICIENTES- HIPÓTESIS GENERAL

Coeficientes ^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	1,579	,340		4,648	,000
1 LIDERAZGOCARISMATICO (agrupado)	,617	,073	,616	8,430	,000

a. Variable dependiente: DESEMPEÑOLABORAL (agrupado)

Según Moreno (2008 pg.179) en la tabla de coeficientes para los datos que estamos analizando, en la tabla el nivel de significancia del estadístico t es ($T=8.430$; $p=0.000 < 0.05$), permite concluir que es significativamente distinto de cero, es decir, que se aprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

b) HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1:

El Conflicto Interno Mínimo influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L. del distrito de Lince en el año 2017.

Hipótesis Nula (H0):

El Conflicto Interno Mínimo no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L. del distrito de Lince en el año 2017.

Hipótesis de Investigación (H1):

El Conflicto Interno Mínimo si influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L. del distrito de Lince en el año 2017.

Regla de decisión:

Sí; Valor $p > 0.05$, se acepta la H0.

Sí; Valor $p < 0.05$, se rechaza la H0 y se acepta la H1.

TABLA N°8 PRUEBA DE CORRELACION DE VARIABLES-HIPOTESIS ESPECIFICA 1

		Correlaciones	
		CONFLICTO (agrupado)	DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)
CONFLICTO (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,821**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	118	118
DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)	Correlación de Pearson	,821**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	118	118

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

La interpretación de la tabla de correlaciones según Martínez (2002) donde se muestra la prueba estadística de Pearson, donde el resultado fue 0.821 es decir tiene una **correlación positiva muy fuerte** (pg.238).

TABLA N°9 PRUEBA DE RESUMEN DEL MODELO-HIPOTESIS ESPECIFICA 1

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,821 ^a	,673	,671	,370

a. Variables predictoras: (Constante), CONFLICTO (agrupado)

Según Bernal (2010, pg.219) el resumen del modelo, muestra el coeficiente de correlación R 0.821 indica que existe una relación directa, significa que el 82.1% del conflicto interno mínimo aumenta el desempeño laboral, el valor del coeficiente de determinación R² 0.673, significa que el 67.3% de la variación de desempeño laboral está explicada por el conflicto interno mínimo.

TABLA N°10 PRUEBA DE ANOVA-HIPOTESIS ESPECIFICA 1

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	32,762	1	32,762	239,150	,000 ^b
	Residual	15,891	116	,137		
	Total	48,653	117			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑOLABORAL (agrupado)

b. Variables predictoras: (Constante), CONFLICTO (agrupado)

Según Moreno (2008, pg.219) en el ANOVA si el nivel crítico asociado a la F es menor de 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta que hay una relación entre las variables. Como el valor de F en este caso es significativo (F=239.150; p=0.000 <0.05) se concluye que si existe relación entre el conflicto interno mínimo y el desempeño laboral.

TABLA N°11 PRUEBA DE COEFICIENTES-HIPOTESIS ESPECIFICA 1

Coefficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	1,867	,168		11,092	,000
1 CONFLICTOINTERNO MINIMO (agrupado)	,606	,039	,821	15,464	,000

a. Variable dependiente: DESEMPEÑOLABORAL (agrupado)

Según Moreno (2008 pg.179) en la tabla de coeficientes para los datos que estamos analizando, en la tabla el nivel de significancia del estadístico t es (T=15,464, p=0.000<0.05), permite conducir que es significativamente distinto de cero, es decir, que se aprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

c) HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:

Las Relaciones Interpersonales influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L. del distrito de Lince en el año 2017.

Hipótesis Nula (H0):

Las Relaciones Interpersonales no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L. del distrito de Lince en el año 2017.

Hipótesis de Investigación (H1):

Las Relaciones Interpersonales si influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal.

Regla de decisión:

Sí; Valor $p > 0.05$, se acepta la H0.

Sí; Valor $p < 0.05$, se rechaza la H0 y se acepta la H1.

TABLA N°12 PRUEBA DE CORRELACION DE VARIABLES-HIPOTESIS ESPECIFICA 2

Correlaciones

		RELACIONES	DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)
RELACIONES	Correlación de Pearson	1	,821**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	118	118
DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)	Correlación de Pearson	,821**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	118	118

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

La interpretación de la tabla de correlaciones según Martínez (2002) donde se muestra la prueba estadística de Pearson, donde el resultado fue 0.821 es decir tiene una **correlación positiva muy fuerte** (pg.238).

TABLA N°13 PRUEBA DE RESUMEN DEL MODELO-HIPOTESIS ESPECIFICA 2

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,821 ^a	,673	,671	,370

a. Variables predictoras: (Constante), RELACIONES (agrupado)

Según Bernal (2010, pg.219) el resumen del modelo, muestra el coeficiente de correlación R 0.821 indica que existe una relación directa, significa que el 82.1% de las relaciones interpersonales aumenta el desempeño laboral, el valor del coeficiente de determinación R² 0.673, significa que el 67.3% de la variación de desempeño laboral está explicada por las relaciones interpersonales.

TABLA N°14 PRUEBA DE ANOVA-HIPOTESIS ESPECIFICA 2

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	32,762	1	32,762	239,150	,000 ^b
	Residual	15,891	116	,137		
	Total	48,653	117			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)

b. Variables predictoras: (Constante), RELACIONES (agrupado)

Según Moreno (2008, pg.219) en el ANOVA si el nivel crítico asociado a la F es menor de 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta que hay una relación entre las variables. Como el valor de F en este caso es significativo ($F=239.150$; $p=0.000 < 0.05$) se concluye que si existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

TABLA N°15 PRUEBA DE COEFICIENTES-HIPOTESIS ESPECIFICA 2

Coeficientes ^a						
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	
	B	Error típ.	Beta			
1	(Constante)	1,867	,168		11,092	,000
	RELACIONES INTERPERSONALES (agrupado)	,606	,039	,821	15,464	,000

a. Variable dependiente: DESEMPEÑOLABORAL (agrupado)

Según Moreno (2008 pg.179) en la tabla de coeficientes para los datos que estamos analizando, en la tabla el nivel de significancia, del estadístico t es ($T=15.464$, $p=0.000 < 0.05$), permite conducir que es significativamente distinto de cero, es decir, que se aprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

d) HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3:

La Estimulación Intelectual influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L. del distrito de Lince en el año 2017.

Hipótesis Nula (H0):

La Estimulación Intelectual no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L. del distrito de Lince en el año 2017.

Hipótesis de Investigación (H1):

Las Estimulación Intelectual si influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L. del distrito de Lince en el año 2017.

Regla de decisión:

Sí; Valor $p > 0.05$, se acepta la H_0 .

Sí; Valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

TABLA N°16 PRUEBA DE CORRELACION DE VARIABLES-HIPOTESIS ESPECIFICA 3

Correlaciones

		ESTIMULACION (agrupado)	DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)
ESTIMULACION (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,616**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	118	118
DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)	Correlación de Pearson	,616**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	118	118

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

La interpretación de la tabla de correlaciones según Martínez (2002) donde se muestra la prueba estadística de Pearson, donde el resultado fue 0.616 es decir tiene una **correlación positiva considerable** (pg.238).

TABLA N°17 PRUEBA DE RESUMEN DEL MODELO-HIPOTESIS ESPECIFICA 3

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,616 ^a	,380	,375	,510

a. Variables predictoras: (Constante), ESTIMULACION (agrupado)

Según Bernal (2010, pg.219) el resumen del modelo, muestra el coeficiente de correlación R 0.616 indica que existe una relación directa, significa que el 61.6% de la estimulación intelectual aumenta el desempeño laboral, el valor del coeficiente de determinación R^2 0.380, significa que el 38.0% de la variación de desempeño laboral está explicada por la estimulación intelectual.

TABLA N°18 PRUEBA DE ANOVA-HIPOTESIS ESPECIFICA 3

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	18,483	1	18,483	71,064	,000 ^b
Residual	30,170	116	,260		
Total	48,653	117			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)

b. Variables predictoras: (Constante), ESTIMULACION (agrupado)

Según Moreno (2008, pg.219) en el ANOVA si el nivel crítico asociado a la F es menor de 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta que hay una relación entre las variables. Como el valor de F en este caso es significativo ($F=71.064$; $p=0.000 < 0.05$) se concluye que si existe relación entre la estimulación intelectual y el desempeño laboral.

TABLA N°19 PRUEBA DE COEFICIENTES-HIPOTESIS ESPECIFICA 3

Coeficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
1 (Constante)	1,579	,340		4,648	,000
ESTIMULACION (agrupado)	,617	,073	,616	8,430	,000

a. Variable dependiente: DESEMPEÑOLABORAL (agrupado)

Según Moreno (2008 pg.179) en la tabla de coeficientes para los datos que estamos analizando, en la tabla el nivel de significancia del estadístico t ($F= 8.430$; $p=0.000 < 0.05$), permite conducir que es significativamente distinto de cero, es decir, que se aprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

3.2 Análisis de los resultados

El análisis de los resultados se dio gracias a las encuestas realizadas a los 118 colaboradores del área de cobranza de la empresa Executive collet & legal del distrito de Lince.

Variable Independiente “X”: Liderazgo Carismático

FIGURA N°1: Dimensión conflicto interno mínimo

CONFLICTO INTERNO MINIMO (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	10	8,5	8,5	8,5
	5	4,2	4,2	12,7
Válidos	54	45,8	45,8	58,5
	49	41,5	41,5	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Interpretación:

Según los resultados mostrado en la Figura N° 01, se observa que en la muestra conformada por 118 colaboradores del área de cobranzas de la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2017; respondieron a las preguntas de la dimensión “**Conflicto Interno Mínimo**”, de la siguiente manera: 10 colaboradores se encuentran en desacuerdo, 5 indeciso, 54 de acuerdo, el 49 totalmente de acuerdo. Lo cual podemos deducir que dicha dimensión tiene una gran aceptación por los encuestados.

FIGURA N°2: Dimensión Relaciones Interpersonales

RELACIONES INTERPERSOANALES (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	10	8,5	8,5	8,5
	5	4,2	4,2	12,7
Válidos	54	45,8	45,8	58,5
	49	41,5	41,5	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Interpretación:

Según los resultados mostrados en la Figura N° 02, se observa que en la muestra conformada por 118 colaboradores del área de cobranzas de la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2017; respondieron a las preguntas de la dimensión “**Relaciones Interpersonales**”, de la siguiente manera: 10 colaboradores se encuentran en desacuerdo, 5 indeciso, 54 de acuerdo, 49 totalmente de acuerdo. Lo cual podemos deducir que dicha dimensión tiene una gran aceptación por los encuestados.

FIGURA N°3: Dimensión Estimulación Intelectual

ESTIMULACION INTELECTUAL (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	10	8,5	8,5	8,5
Válidos	28	23,7	23,7	32,2
	80	67,8	67,8	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Interpretación:

Según los resultados mostrados en la Figura N° 03, se observa que en la muestra conformada por 118 colaboradores del área de cobranzas de la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2017; respondieron a las preguntas de la dimensión “**Estimulación Intelectual**”, de la siguiente manera: 10 colaboradores se encuentran indeciso, 28 de acuerdo, 80 totalmente de acuerdo. Lo cual podemos deducir que dicha dimensión tiene una gran aceptación por los encuestados.

Variable Dependiente “Y”: Desempeño Laboral

FIGURA N°4: Dimensión Eficacia Laboral

EFICACIA LABORAL (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	10	8,5	8,5	8,5
Válidos	108	91,5	91,5	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Interpretación:

Según los resultados mostrados en la Figura N° 04, se observa que en la muestra conformada por 118 colaboradores del área de cobranzas de la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2017; respondieron a las preguntas de la dimensión “**Eficacia Laboral**”, de la siguiente manera: 10 colaboradores se encuentran indecisos y 108 totalmente de acuerdo. Lo cual podemos deducir que dicha dimensión tiene una gran aceptación por los encuestados.

FIGURA N°5: Dimensión Formación Axiológica

FORMACION AXIOLOGICA (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	10	8,5	8,5	8,5
Válidos	de acuerdo	49	41,5	50,0
	totalmente de acuerdo	59	50,0	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Interpretación:

Según los resultados mostrados en la Figura N° 05, se observa que en la muestra conformada por 118 colaboradores del área de cobranzas de la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2017; respondieron a las preguntas de la dimensión “**Formación Axiológica**”, de la siguiente manera: 10 colaboradores se encuentran indecisos, 49 de acuerdo, 59 totalmente de acuerdo. Lo cual podemos deducir que dicha dimensión tiene una gran aceptación por los encuestados.

IV.DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados de la presente investigación, se llegó a determinar lo siguiente:

Objetivo y Hipótesis General:

Se tuvo como objetivo determinar la influencia del liderazgo carismático en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de la empresa Executive Collet & Legal-Lince, 2017. Mediante los resultados estadísticos se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir "0.00<0.05". Además que, ambas variables poseen una correlación de 61.6%, lo cual nos indica que es una relación muy considerable y mediante la prueba de regresión lineal el valor de coeficiente de determinación R^2 38.0%, por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación indicando que si existe influencia del liderazgo carismático en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de la empresa Executive Collet & Legal-Lince, 2017.

Dichos resultados tienen coherencia con la tesis de Monserrat y otros autores más (2005), realizaron un estudio sobre "El liderazgo como factor de influencia en el desempeño laboral del área docente del Instituto Tecnológico Superior de Tan Toyuca", en el cual concluyó diciendo que para incrementar el desempeño laboral de los Docentes del Área de Ciencias Básicas del I.T.S.TA, existen factores motivacionales del líder que comienza en cada individuo, que al mantener motivado a otro es un proceso, no una tarea; los docentes deben estar convencidos que la actividad que realizan es la que satisface sus necesidades personales, que las metas de la Institución son acordes a las propias y a las de sus colaboradores.

De tal manera, Koonts y Weihrich (2010, p.75) el liderazgo se define como influencia, es decir, el arte o proceso de influir sobre las personas para lograr que se esfuercen voluntaria y entusiastamente en el cumplimiento de las metas del grupo. Los líderes contribuyen a que un grupo alcance sus objetivos mediante la aplicación máxima de sus capacidades, pero lo hacen situándose al frente del

mismo para facilitar progreso e inspiración para cumplir las metas organizacionales.

En línea con la conclusión de esta investigación, podemos confirmar que el liderazgo carismático influye en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas de la empresa Executive Collet & Legal, ya que se basan en la idea de que un buen líder aclara la trayectoria de sus seguidores hasta que alcancen sus metas laborales eliminando sus obstáculos en el camino.

Objetivo y Hipótesis Específico 1:

Se tuvo como objetivo determinar la influencia del conflicto interno mínimo en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de la empresa Executive Collet & Legal-Lince, 2017. Mediante los resultados estadísticos se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.00 < 0.05$ ". Además que, ambas variables poseen una correlación de 82.1%, lo cual nos indica que es una relación positiva muy fuerte y mediante la prueba de regresión lineal el valor de coeficiente de determinación R^2 67.3%, por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación indicando que si existe influencia del conflicto interno mínimo en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de la empresa Executive Collet & Legal- Lince, 2017.

Estos resultados se asemejan a la investigación realizada por Bedodo, V. y Giglio, C. (2006) en su tesis titulado "Motivación laboral y liderazgo: una investigación de orientación teórica" se llegó a la conclusión que las compensaciones, entendidas en su concepción integral, se relacionan con la motivación en el trabajo, de manera, que, correctamente diseñadas, logran influir en la motivación de los empleados a mostrar mejores desempeños. El líder influirá en la motivación en tanto combina estímulos tanto extrínsecos como intrínsecos; extrínsecos en el caso del componente monetario, e intrínsecos en su componente intangible asociado a la actividad misma y su contexto laboral. Esto nos permite inferir que el conflicto interno mínimo influye directamente en el desempeño laboral en dicha organización, de la misma forma que en la presente investigación ya que podemos concluir que ante la disminución del conflicto entre

colaboradores o en la empresa el individuo se motiva más a trabajar en equipo para el logro de sus objetivos.

De tal manera Tom Peters (2010, p.89) el liderazgo carismático es principalmente resultado de la situación o clima social que enfrenta el líder, las cualidades extraordinarias de este, la interacción entre la situación de que a menos que se presente una crisis en la sociedad la probabilidad de que surja el liderazgo carismático no existe, sostiene que antes de que surjan seguidores de un individuo por que perciben en el cualidades extraordinarias de líder carismático se tendría que dar la situación social que permitiera reconocer la necesidad de esas cualidades. Es decir que si un líder mejora el clima entre colaboradores y empresa tendrá un mayor resultado y el desempeño mejoraría y así obtendría más seguidores.

Objetivo y Hipótesis Especifico 2:

Se tuvo como objetivo determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de la empresa Executive Collet & Legal-Lince, 2017. Mediante los resultados estadísticos se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.00 < 0.05$ ". Además que, ambas variables poseen una correlación de 82.1%, lo cual nos indica que es una relación positiva muy fuerte y mediante la prueba de regresión lineal el valor de coeficiente de determinación R^2 67.3%, por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación indicando que si existe influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de la empresa Executive Collet & Legal- Lince, 2017.

Los resultados de esta investigación se compararon con el trabajo de investigación realizado por Arturo Caballero C. (2003), en su tesis "Factores que influyen como motivantes para un buen desempeño laboral en los docentes de una escuela del nivel medio superior", finalizó mencionando que "Las óptimas condiciones físicas del centro de trabajo son un incentivo para estimular la productividad en los empleados" (p.68). Siendo ésta su primera hipótesis se encontró que tanto al inicio de su labor docente como en la actualidad, es un

factor que refleja un 3.85% por lo cual es irrelevante como motivantes para un buen desempeño laboral, dicho por lo anterior se puede deducir que si un líder crea un clima laboral adecuado estimularía a nuestros empleados a que nos generen una mejor productividad o hasta se podría decir una alta productividad, lo cual implica un factor motivacional en el desempeño laboral de los docentes de la escuela del nivel superior. Esto nos permite inferir que las relaciones interpersonales influyen directamente en el desempeño laboral por ese motivo la presente investigación lo contraste con mi tesis ya que como resultado se pudo observar que si existe una adecuada relación entre líder y trabajador dichos individuos se sentirán más comprometidos con la empresa y mejoraran su productividad.

De tal manera, Chiavenato (2009, p.236), expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. Es decir que el desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento, mediante el trato que reciba dentro de la organización y sus motivantes para lograrlo.

Objetivo y Hipótesis Específico 3:

Se tuvo como objetivo determinar la influencia de la estimulación intelectual en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de la empresa Executive Collet & Legal-Lince, 2017. Mediante los resultados estadísticos se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.00 < 0.05$ ". Además que, ambas variables poseen una correlación de 61.6%, lo cual nos indica que es una relación positiva considerable y mediante la prueba de regresión lineal el valor de coeficiente de determinación R^2 38.0% por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación indicando que si existe influencia de la estimulación intelectual en el desempeño

laboral de los colaboradores del área de cobranza de la empresa Executive Collet & Legal- Lince, 2017.

Así mismo, Hernández (2011) con la investigación "El liderazgo y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de andelas CIA. Ltda. .De la ciudad de abanto Ecuador ", El autor de la presente investigación señala como objetivo principal: determinar la incidencia del liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cia. Ltda .En cuanto al aspecto metodológico se tiene que la presente investigación es de tipo descriptiva; explicativa y Correlacional, el instrumento que utilizo es la encuesta. En esta investigación no muestra el diseño de investigación .Las conclusiones principales fueron: a) El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación de liderazgo autocrático , ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo dar un valor agregado a su trabajo diario. b) los directivos señalan que el desempeño laboral de sus trabajadores se encuentra en un nivel medio y no es el esperado por ellos para el cumplimiento de las metas organizacionales .Esta tesis ayuda a entender que el tipo de liderazgo que tengan los gerentes es de mucha implicancia al momento de medir el clima organizacional. Y en mi presente investigación se pudo inferir que la estimulación intelectual influye directamente en el desempeño laboral ya que si el líder maximiza el desarrollo competitivo y la cohesión interna ase que sus colaboradores se conviertan en solucionadores de problemas, así mismo responde a las preguntas de mi cuestionario que con la llegada del nuevo líder su grado de competitividad e integración a mejorado.

De tal manera, Milcovich y Boudrem (2000, p.360) Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en la **eficacia laboral** de los trabajadores y en su **formación axiológica**.

En la presente investigación se pudo observar que los colaboradores encuestados, mencionan que desde la llegada del líder a la empresa regularmente ponen en práctica sus ideas de innovación para mejorar su, asimismo los recursos que poseen son suficientes para realizar sus actividades laborales; conllevando a que la estimulación intelectual genere un gran impacto en el desempeño laboral en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L. Lince-2017.

V.CONCLUSIONES:

Los objetivos planteados y la contrastación de las hipótesis se llegaron a las siguientes conclusiones:

Primera: Se demostró que, existe influencia entre el liderazgo carismático y el desempeño laboral, dado los resultados obtenidos en esta investigación, por lo cual concluimos que una buena gestión por parte del líder carismático con los colaboradores mejorara su desempeño laboral.

Segunda: Se demostró que, existe influencia entre el conflicto interno mínimo y el desempeño laboral, dado los resultados obtenidos en esta investigación, por lo cual concluimos que cuando el líder influye en sus colaboradores y los motiva a afrontar y resistir frente a las amenazas y minora el conflicto que se le presenten dentro o fuera de la organización resaltando sus capacidades de cada uno su desempeño laboral mejora.

Tercera: Se demostró que, existe influencia entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, dado los resultados obtenidos en esta investigación, por lo cual concluimos que las relaciones interpersonales impacta significativamente en el desempeño laboral teniendo en cuenta el trabajo en equipo y la comunicación entre colaboradores lo cual motiva el cumplimiento de los objetivos tanto de la organización como del colaborador.

Cuarta: Se demostró que, existe influencia entre la estimulación intelectual y el desempeño laboral, dado los resultados obtenidos en esta investigación, por lo cual concluimos que mediante una buena estimulación intelectual por parte del líder repercute significativamente en el desempeño laboral, crea un clima laboral adecuado los estimula a que generen una mejor productividad en la organización.

VI.RECOMENDACIONES:

Después de analizar los resultados obtenidos en la investigación se propone las siguientes recomendaciones para la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L. Lince-2017.

Primera: Al demostrar la influencia positiva del liderazgo carismático en el desempeño laboral, se recomienda realizar políticas de capacitaciones de los colaboradores así mismo que el líder siga con su mismo plan de trabajo y ante nuevas exigencias y mayores retos en el mercado que lo mejore para así seguir con la misma continuidad de resultados.

Segunda: Al demostrar la influencia positiva del conflicto interno mínimo en el desempeño laboral, se recomienda realizar nuevas estrategias para afrontar nuevas amenazas que se le presenten. De la misma forma un diagnóstico FODA donde se identifiquen las debilidades y amenazas que atenten al desarrollo de los colaboradores y su responsabilidad con la empresa.

Tercera: Al demostrar la influencia positiva de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral, se recomienda implementar políticas de comunicación con el fin de detectar fallas y poder mejorarlas. Así mismo implantar enfoques de motivación y auto creencia para generar mayor confianza en los equipos de trabajo mejorando la comunicación y la toma de decisiones.

Cuarta: Al demostrar la influencia positiva de la estimulación intelectual en el desempeño laboral, se recomienda realizar actividades recreativas y de integración empresarial para que los colaboradores reflexionen y se sigan sintiendo parte de la organización. Es necesario establecer procedimientos eficientes de tal forma que se pueda optimizar la utilización de recursos y esfuerzos de los colaboradores.

VII. BIBLIOGRAFÍAS:

ALYCSA, C. (2012) El liderazgo como factor de desarrollo en las empresas es una Herramienta para la Toma de Decisiones en Gestión del Talento para Líderes (POS-GRADO). Recuperado de:

<http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/338163/1/Tesis%20Alycsa%20-%20Mateo.pdf>.

BALLESTRINI, M. (1997). Como se elabora El proyecto de investigación. Caracas: fotolito quintana.

BEDODO, V. Y Giglio, C (2006), Tesis: Motivación laboral y liderazgo: una investigación de orientación teórica. Recuperado en:

http://www.cybertesis.cl/tesis/uchile/2006/bedodo_v/sources/bedodo_v.pdf

BEHAR, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Colombia: Shalom.

BERNAL, C. (2010). Metodología de la Investigación, (tercera edición), Colombia: Pearson educación.

CABALLERO, A. (2003). El desempeño laboral en los docentes de una escuela del nivel superior (Tesis de Maestría). Recuperada de:

<http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020149163.pdf>

CORONADO, E. (2010), Evaluación del Desempeño. Recuperado en:

<http://html.gestiopolis.com/evaluacion-del-desempeno-laboral.html>

CHIAVENATO, I. (2006), Introducción a la teoría general de la administración, (séptima edición), México: McGraw-Hill/interamericana editores.

CHIAVENATO, I., (2008). Gestión de Talento Humano. (3° edi). México: Mc Graw Hill Educación.

CHIAVENATO, I., (2009). Administración de Recursos Humanos el capital de las organizaciones (9° edi.). México: Mc Graw Hill Educación.

GONZALEZ, R. y CURIEL, L. (2003) Metodología de la investigación Científica para las Ciencias Técnicas, pp. 80 Recuperado de

http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/metodologia_de_la_investigacion_diseno_teorico_y_formulacion_proyecto_investigacion.pdf

HERNANDEZ, Fernandez y Baptista. (2010). Metodología de la Investigación (quinta edición), Mexico: McGraw-hill.

HERNANDEZ, G. (2011). "El liderazgo y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CIA. Ltda. De la ciudad de abanto Ecuador". (Tesis de Maestría). Recuperada de:

<http://www.uv.mx/gestion/proyectos/documents/NievesAnitaHernandezGalicia.pdf>.

HUGHES, Ginnett y Curphy. (2007). Liderazgo: ética y moral. Buenos Aires, Argentina. Orión.

KONTS y Weihrich. (2010). Definición de Liderazgo. En: SABALA, Alfredo y CLABERO Ana María. Administración de organizaciones en el entorno. Bogotá: Actual. Doloretaus Zamora. Pp.400-420

LEVIN, R & Rubin, D (2004), Estadística para Administración y Economía . (7ma ed.). México: Pearson Educación.

LUSSIER, Robert. (2010). Liderazgo Carismático. En: ACHUA, Cristopher. Liderazgo Empresarial. Mexico df: Thomson. Pp.350-355.

MORENO, Enrique. (2008), Manual de uso de SPSS-Herramientas de investigación. (1ra ed.). España: IUED Instituto Universitario de Educación a Distancia.

MONSERRAT y otros autores (2005), el liderazgo como factor de influencia en el desempeño laboral del área docente del instituto tecnológico superior de Tanto cuya (Tesis). Recuperado de:

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/992/antecedentes.html>.

MILKOVICH, G y Boudrem, T. (2000). Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un Enfoque de Estrategia. (Tercera edición). Estados Unidos: Addison Wesley. Iberoamericana.

- PERAGINE. (2009). *Estrategias sobre liderazgo del gerente educativo y desempeño laboral del docente en educación básica de la ciudad de Maracaibo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Maracaibo, Zulia, Venezuela.
- PETERS, Tom. (2010). *La esencia de un líder*. (Primera edición). Pearson Educación. Pp.80-90.
- PEREZ, B y CHUPAYO, N. (2009). *Liderazgo Organizacional y Desempeño de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huancayo* (Tesis inédita de licenciatura). Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- RAMIREZ, R. (2011) "Liderazgo gerencial y sus incidencia en la satisfacción del personal docente de las instituciones educativas públicas del distrito de comas" Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%20143-185.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%20143-185.pdf).
- RODRIGUEZ, Y. (2011). *Gestión del Talento Humano como fuente de Innovación Tecnológica*. Gestipolis Recuperado de: <http://www.gestipolis.com/gestion-talento-humano-fuente-innovacion-tecnologica/>.
- SAENZ. (1994), *Desarrollo del Talento Humano basado en Competencias* 2da edi. Granica, Argentina.
- SALOVEY y Mayer (2000). *Estilos de dirección, liderazgo y productividad grupal*. (Quinta edición). Madrid.
- SALGADO, J., Remeserio, C. y Iglesias, M. (1996). *Psicothema, clima organizacional y satisfacción laboral de una Pyme*. Recuperado de: <http://156.35.33.98/reunido/index.php/PST/article/view/7370/7234>
- STEPHEN, Robbins y Judge, Timothy A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (Tercera edición). México: Pearson educación. Pp.750.
- WEBER, Max. (2010). *Concepto de liderazgo*. En: ACHUA, Cristopher. *Liderazgo Empresarial*. México df: Thomson. Pp.400-405.

ANEXOS

ANEXO 01

CUESTIONARIO SOBRE LIDER CARISMATICO Y DESEMPEÑO LABORAL

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa "X" en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que ya que todas son opiniones. Sus respuestas son totalmente confidenciales.

I. DATOS GENERALES:

TA= Totalmente de acuerdo A= De acuerdo I= Indeciso D= En desacuerdo TD= Totalmente en desacuerdo

II. DATOS ESPECÍFICOS:

LIDERAZGO CARISMATICO						
Nº	CONFLICTO INTERNO MINIMO	TA	A	I	D	TD
1	¿En la solución de los conflictos el líder mantiene la equidad y el equilibrio del personal?					
2	¿El líder y su plana jerárquica resuelven los problemas de los colaboradores de la organización?					
3	¿Cree que su líder reacciona de manera apropiada ante cualquier problema en la empresa?					
4	¿El líder resuelve oportunamente los conflictos internos de los colaboradores?					
Nº	RELACIONES INTERPERSONALES	TA	A	I	D	TD
5	¿Se encuentra satisfecho con la relación que tiene usted con sus compañeros de trabajo?					
6	¿Usted recibe toda la información que necesita para poder realizar bien su trabajo?					
7	¿El líder tiene claro que el objetivo de la empresa es ser reconocida en el mercado?					
8	¿Cree usted que con la llegada del nuevo líder ha cumplido con sus objetivos?					
Nº	ESTIMULACION INTELECTUAL	TA	A	I	D	TD
9	¿El líder ayuda a los colaboradores a seguir desarrollando su capacidad intelectual?					
10	¿Cree usted que el líder expresa confianza en que se alcancen sus metas dentro de la organización?					
11	¿El líder considera que cada persona tiene necesidades particulares en la empresa?					
12	¿Su líder estimula la tolerancia a las diferencias de opinión?					

DESEMPEÑO LABORAL						
N°	EFICACIA LABORAL	TA	A	I	D	TD
1	¿Considera que existe un buen espíritu de trabajo en el área que usted elabora?					
2	¿Considera usted que sus compañeros tienen una nueva mentalidad en el trabajo?					
3	¿Cree usted que ha desarrollado más sus habilidades dentro de su entorno de trabajo?					
4	¿Considera usted que su entorno laboral ha mejorado desde la llegada del nuevo líder?					
N°	FORMACION AXIOLOGICA	TA	A	I	D	TD
5	¿Cuenta con el apoyo de su líder cuando se presentan problemas en el trabajo?					
6	¿Se siente usted responsable y comprometido con la organización que labora?					
7	¿Considera usted sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo?					
8	¿Considera usted que los acuerdos de su líder le permiten tener una mejor atención en su trabajo?					

ANEXO 02 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

Influencia del Liderazgo Carismático en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Área de Cobranzas de la Empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L. del Distrito de Lince en el Año 2017.

Planteamiento del problema	Objetivo(s)	Hipótesis	Variable(s)	Dimensiones/Indicadores	Método(s)
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo influye el liderazgo carismático en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia del liderazgo carismático en el desempeño de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2015.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe influencia significativa entre liderazgo carismático y el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2015.</p>	<p>Variable Independiente: Liderazgo Carismática</p>	<p>Conflicto Interno <u>Mínimo</u> Equidad Jerarquía Problemas Conflictos Relaciones Interpersonales Trabajo en equipo Comunicación Visión Metas Estimulación Intelectual Capacidad Motivación Carisma Tolerancia</p>	<p>Diseño de la Investigación No experimental – Transversal</p> <p>Tipo de Investigación Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación Explicativo- Causal</p> <p>Población 170 colaboradores del área de cobranzas de la empresa Executive Collet & Legal Lince-2017</p> <p>Muestra 118 representantes del área de cobranzas de la empresa Executive Collet & Legal Lince-2017</p> <p>Técnica de procesamiento de la información Programa estadístico SPSS 21</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cómo influye el conflicto interno mínimo en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2017?</p> <p>¿Cómo influye las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2017?</p> <p>¿Cómo influye la estimulación intelectual en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2017?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar la influencia del conflicto interno mínimo en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2015.</p> <p>Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2015.</p> <p>Determinar la influencia de la estimulación intelectual en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2015.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS: Existe influencia significativa entre el conflicto interno mínimo y el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2015.</p> <p>Existe influencia significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2015.</p> <p>Existe influencia significativa entre la estimulación intelectual y el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas en la empresa Executive Collet & Legal E.I.R.L del distrito de Lince en el año 2015.</p>			

ANEXO 03

Visualizador de Documentos de Turnitin - Google Chrome
https://turnitin.com/dv?s=1&o=827584322&u=1051161628&lang=es&

INVESTIGACION 2017 DPI-2017-1 para el 27-Jul-2017 Probar el nuevo Feedback Studio

Originality GradeMark PeerMark

influencia del liderazgo carismático en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranzas de la empresa
POR YORDY BRYAN BERECHÉ QUIROZ

turnitin 25% SIMILAR DE 0

Resumen de Coincidencias

ACTUALMENTE VIENDO FUENTES ESTÁNDAR

Ver fuentes en inglés (Beta)

COINCIDENCIAS

Rank	Source	Percentage
1	repository.unimuto.ed... fuente de Internet	3%
2	Entregado a Pontificia... Trabajo de estudiante	3%
3	www.scribd.com fuente de Internet	2%
4	www.eumed.net fuente de Internet	1%
5	ipalmagerenciamodern... fuente de Internet	1%
6	prezi.com fuente de Internet	1%
7	www.ief.es fuente de Internet	1%
8	repositorio.ute.edu.ec fuente de Internet	1%
9	www.gestipolis.com fuente de Internet	1%
10	ibero-revistas.metabili... fuente de Internet	1%
11	ri.uaemex.mx fuente de Internet	1%

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INFLUENCIA DEL LÍDERAZGO CARISMÁTICO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE COBRANZAS DE LA EMPRESA EXECUTIVE COLLET & LEGAL E.I.R.L. DEL DISTRITO DE LINCE EN EL AÑO 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
YORDY BRYAN BERECHÉ QUIROZ

ASESOR:
DR. LEON ESPINOZA LESSNER AUGUSTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ
2017

HP

ES 06:39 p.m. 30/06/2017