



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“ESTILOS DE LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA  
EMPRESA PERÚ MONEY S.A.C., LIMA, 2017”**

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



**AUTOR**

ODAR MORALES, MANUEL BENJAMIN

**ASESOR**

Dr. DÍAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2017

### **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado principalmente a Dios, a mi apreciado padre Odar Puse Eriberto, a mí querida madre Paula Morales Rojas, por ser mí apoyo incondicional y acompañarme en este momento tan importante de mi formación profesional.

### **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a cada uno de mis maestros que me han brindado su apoyo en este largo camino, a mi asesor Díaz Saucedo Antonio y en especial a mí amiga Ayala Vega Clara por este trabajo de investigación que es fruto de mucho esfuerzo y perseverancia.

## INDICE

|  |            |
|--|------------|
| <b>DEDICATORIA</b>   | <b>III</b> |
| <b>AGRADECIMIENTO</b>  | <b>IV</b>  |
| <b>PRESENTACIÓN</b>  | <b>VII</b> |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>   | <b>2</b>   |
| 1.1. Realidad problemática                                       | 2          |
| 1.2 Trabajos previos   | 3          |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema                                | 8          |
| 1.4. Formulación de problemas                                    | 18         |
| 1.5 Justificación del estudio                                    | 18         |
| 1.6. Objetivo de la investigación                                | 19         |
| 1.7. Hipótesis   | 19         |
| <b>II. MÉTODO</b>  | <b>20</b>  |
| 2.1. Enfoque Cuantitativo  | 20         |
| 2.2. Nivel   | 20         |
| 2.3. Tipo  | 20         |
| 2.4. Diseño Metodológico   | 20         |
| 2.5. Variables   | 21         |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos             | 24         |
| 2.8. Validez y confiabilidad                                     | 24         |
| 2.9. Métodos de análisis de datos                                | 26         |
| 2.10. Aspectos éticos  | 26         |
| <b>III. RESULTADOS</b>   | <b>27</b>  |
| 3.1. Análisis Descriptivo de resultados (tablas por dimensiones) | 27         |
| 3.2. PRUEBA DE HIPOTESIS   | 33         |
| <b>IV. DISCUSIÓN</b>   | <b>42</b>  |
| <b>V. CONCLUSIÓN</b>   | <b>45</b>  |
| <b>VI. RECOMENDACIONES</b>                                       | <b>46</b>  |
| <b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>                           | <b>47</b>  |
| <b>ANEXOS</b>  |            |

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Estilos de liderazgo y desempeño laboral en la empresa Perú Money SAC, Lima, 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.

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la influencia entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral lo cual implicó la búsqueda de fuentes de información científicas para la realización de esta. La población de estudio fueron, los trabajadores de la empresa Perú Money S.A.C., la muestra del estudio estuvo conformada por 50 trabajadores. Como instrumento el cuestionario estuvo compuesto por 18 preguntas en medición de escala de Likert, luego de ello estos resultados fueron procesados, analizados mediante el programa de estadístico SPSS 22, a través de ellos se logró medir el nivel de confiabilidad de las preguntas mediante el Alfa de Cronbach, asimismo 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. Finalmente se obtuvo resultados significativos que si existe una gran influencia de los estilos de liderazgo en el desempeño laboral en la empresa Perú Money S.A.C., Lima, 2017.

***Palabras clave:*** Estilos de Liderazgo, Desempeño Laboral

## **ABSTRACT**

The main objective of this research work is to determine the influence between leadership styles and work performance, which implied the search of scientific information sources for the realization of this. The study population was, the workers of the company Peru Money S.A.C., the study sample consisted of 50 workers. As an instrument, the questionnaire was composed of 18 questions in Likert scale measurement, after which these results were processed, analyzed through the statistical program SPSS 22, through which the reliability level of the questions was measured using the Alpha of Cronbach, also to measure the level of correlation of the variables, the Pearson correlation test was used and, finally, the statistical graphs obtained for each question were analyzed and interpreted. Finally, significant results were obtained if there is a great influence of the leadership styles in the work performance in the company Peru Money S.A.C., Lima, 2017.

***Key words:*** Leadership Styles, Work Performance

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

A nivel internacional el liderazgo ha tomado mayor relevancia ya que se viene hablando de la importancia que ha tenido en el desarrollo y auge de las empresas. Es indudable que el papel del líder influye bastante en los resultados que tendrá la empresa y es un elemento fundamental para el éxito incluso expansión, un papel muy importante del líder es el manejo de la cultura por lo que en el transcurso del tiempo se puede potenciar y se convierta en una pieza fundamental en la cual se ve reflejado en el desempeño laboral que realizan los trabajadores, ya que por más que un empleado sepa sus funciones necesita la guía y el empuje para que pueda brindar un mejor trabajo, de esta manera ayudar a la empresa a tener mejores resultados, ya que en campo laboral es donde se interactúa con los trabajadores, dependiendo de la capacidades del líder influirá bastante en el actuar del trabajador; no sólo se necesita tener buenos trabajadores, colaboradores o personal calificado para que realicen las funciones, se necesita tener un líder que a la vez sea un referente que motive a continuar con las aspiraciones de la empresa. Münch (2011) afirma: “El estilo de dirección o de liderazgo se refiere al conjunto de cualidades y técnicas que se ejercen para dirigir a los colaboradores” (p.145). Por ello que los estilos de liderazgo son un conjunto de procesos que da lugar y estimula las potencialidades de los trabajadores siendo muy importante en las emociones que genera en el ámbito empresarial.

En el Perú el término liderazgo es un tema que va adquiriendo mayor importancia en las organizaciones públicas y privadas, dado a los fuertes cambios tecnológicos y globalización de los mercados. En este sentido se puede afrontar nuevos retos o situaciones que se podrían dar en el sector en la cual se encuentre la empresa y salir a flote en un mercado tan competitivo. Es necesario que existan líderes que puedan encaminar al grupo que tienen a cargo, por medio de actividades o estrategias poder mejorar el desempeño de los trabajadores en la empresa con la finalidad de no solo de cumplir con la misión, la visión y los objetivos sino de incrementar la calidad de su trabajo. Chiavenato (2009) afirma: “el desempeño humano en la organización depende de muchas contingencias.

Varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del esfuerzo individual que la persona está dispuesta hacer” (p. 284).

En el departamento de Lima se ubica la empresa Perú Money S.A.C. enfocada en el cambio de divisas y transferencia de dinero, busca por medio del liderazgo la mejora en las funciones de sus colaboradores ya que trabajar en equipo no es una tarea fácil, los empleados pasan muchas horas al día conviviendo con caracteres, sentimientos y estados de ánimo distintos; a la vez el desempeño de los trabajadores puede ser influencia por el entorno donde se encuentran, así el liderazgo se manifiesta en la esfera empresarial. Así el personal administrativo, los supervisores, encargados pueden analizar los estilos y ponerlos en práctica para que los trabajadores vean el interés hacia ellos. Si no se tiene un gran sentido de liderazgo o este aspecto es pasado por alto en una organización, es muy difícil que las distintas partes logren unirse en un todo que lleve a la empresa por el camino del éxito. Es por ello que no se cuenta con un liderazgo adecuado ya que los trabajadores no se sienten parte de los objetivos de la empresa. Sienten que tienen jefes más no líderes, por ello el desempeño laboral no se da en gran forma porque existe una limitada integración del trabajo en equipos, la delegación de responsabilidades es limitada para tomar decisiones asertivas.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1. Antecedentes Internacionales**

Malisa (2012). Propone su trabajo de investigación titulado: El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial CotoPaxi. Universidad Técnica de Ambato. Tuvo como objetivo general determinar cómo incide el clima organizacional en el desempeño laboral del talento humano de la Empresa Eléctrica Provincial CotoPaxi de la ciudad de Latacunga. La metodología de investigación es de tipo descriptivo de campo y de diseño exploratorio. La muestra lo constituyeron 104 trabajadores que es la totalidad de la población de la Eléctrica Provincial CotoPaxi. La técnica empleada es la entrevista focalizada y la encuesta, el instrumento utilizado es el cuestionario de entrevista y el cuestionario

estructurado, respectivamente. Para el análisis se recogió la información de la tabulación y se analizó e interpretó los resultados a través de los cuadros estadísticos y los gráficos, el cual fue aplicado a los 104 empleados de la empresa. Los resultados obtenidos de la investigación fue con apoyo del estadístico Chi cuadrado, se acepta la hipótesis alternativa (a un nivel de significancia de 0.05 y a 1 grado de libertad G), debido a que el Chi calculado es mayor (5.31) que el Chi tabular (3.84), se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que el clima organizacional incide significativamente en el desempeño laboral. Por esta razón si uno de estos factores sufre una modificación el otro también se ve afectado.

Marroquín y Pérez (2011). Propone su trabajo de investigación titulado: El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de Burger King. (Tesis de maestría), Universidad de San Carlos de Guatemala. El objetivo principal de este estudio fue de describir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King, asimismo identificar el nivel del clima organizacional en los trabajadores de la empresa, definiendo los factores que lo componen e intervienen en su desempeño y describir las características del mismo y su relación con el clima organizacional. La metodología fue cuantitativa, la investigación se llevó a cabo en la cadena de restaurantes de comida rápida, Burger King; la población seleccionada estuvo comprendida entre las edades de 18 años en adelante, de sexo femenino y masculino; el muestreo que se utilizó fue probabilístico simple en toda la muestra, todos los elementos de la población se iniciaron con la misma probabilidad de ser elegidos, de esta manera los elementos muestrales obtuvieron valores muy aproximados a los valores de la población, ya que las mediciones de los subconjuntos, fueron estimaciones muy precisas del conjunto mayor, la muestra de investigación fue 125 trabajadores. Las técnicas y procedimientos de trabajo fueron la observación y el cuestionario. Los resultados se presentaron en barras agrupadas de cada una de las 28 interrogantes. Las conclusiones nos demuestran que el clima organizacional del personal de los restaurantes es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral. Los encargados, supervisores juegan

un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional e el desarrollo de las funciones del colaborador, Los trabajadores de los restaurantes se identifican con los valores, creencias, procedimientos, reglas y normas de la organización en sus funciones.

Silvia (2011). Propone su trabajo de investigación titulado: El liderazgo como factor de cambio en una empresa restaurantera. (Tesis Magistral), Instituto Politécnico Nacional – México. La tesis en cuestión presenta como objetivo general: determinar, explicar y proponer un estilo de liderazgo tomando como base el que prevalece en una empresa restaurantera. La metodología es de tipo descriptivo, en cuanto a la muestra, 51 trabajadores, se utilizó el muestreo no probabilístico, y este a su vez se divide en accidental, ya que una muestra accidental es aquella que se obtiene, resultando las unidades escogidas producto de circunstancias fortuitas, el instrumento usado en la presente investigación son dos cuestionarios, uno tipo a (trabajadores de puestos altos y medios); el tipo b, (trabajadores de puestos bajos) ambos de 14 preguntas cada uno. Los resultados en la tesis es que el estilo de liderazgo *laisse faire* influye negativamente en las dimensiones mencionadas anteriormente. Discutir, en qué medida, se podrían replantear y reorganizar los propios valores directivos de acuerdo con los valores que poseen y manifiestan los demás estratos que conforman la empresa; considerando la legitimidad de tales valores y su carácter de componente básico en la estructura cultural de la empresa y eligiendo un estilo de liderazgo adecuado, con la finalidad de resolver los problemas de la empresa y poder propiciar una verdadera correspondencia e integración de valores. Las conclusiones fueron las siguientes: se logró medir el estilo de liderazgo que la empresa utiliza actualmente; se determinó, explicó y propuso un estilo de liderazgo tomando como base el que prevalecía en la empresa restaurantera (*liderazgo laissez faire*), considerando el impacto del estilo de liderazgo, en las dimensiones correspondientes: motivación, disciplina, comunicación, satisfacción laboral, rentabilidad, supervivencia y crecimiento.

### **1.2.2. Antecedentes Nacionales**

Alegre (2015). Propone su trabajo de investigación titulado: Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la caja metropolitana de Lima, 2015 (Tesis para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública), Universidad César Vallejo. La tesis en cuestión presenta como objetivo describir el clima y el desempeño laboral en la institución mencionada y determinar si existe relación entre ambas variables. Con el fin de tomar medidas correctivas en la organización, así como evaluar si las medidas tomadas por la gerencia de la entidad para mejorar el clima laboral a lo largo del año 2014, tienen algún tipo de relación con el desempeño laboral de los colaboradores. La metodología es diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, se aplicó la escala de clima organizacional EDCO y se solicitó al área de RRHH los resultados de desempeño de 50 colaboradores administrativos pertenecientes a las diversas áreas de la institución. Como resultado se obtuvo que el 88% de trabajadores logren tener un buen desempeño laboral, en cuanto al clima organizacional el 52% de los colaboradores opinó que existe un buen clima organizacional frente a un 40% que manifestó que este era regular, es decir que aún habían aspectos por mejorar. En cuanto a la relación entre las variables se encontró una relación débil, así como para cada uno de los componente de la variable desempeño. En conclusión si existe una relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, no obstante esta es débil.

Hernández (2015). Propone su trabajo de investigación titulado: Estilos de liderazgo en la administración de la Caja Arequipa- Carabayllo, 2015 (Tesis para obtener el título profesional de licenciado en Administración), Universidad César Vallejo. La tesis en cuestión presenta como objetivo general: Determinar el estilo de liderazgo en la administración de la Caja Arequipa- Carabayllo, 2015. La metodología de la investigación se desarrolló bajo un diseño de tipo no experimental, transeccional, descriptivo. No experimental porque no se manipulan las variables, los datos a reunir se obtendrán de los colaboradores de Caja Arequipa – Carabayllo y transeccional ya que la recolección de datos se realizó en un solo tiempo. La muestra fue de 30 colaboradores que laboran en el distrito de Carabayllo y el muestreo es no probabilístico, intencional y por conveniencia. Para mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos

y se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opiniones de expertos y Alfa de Cronbach; el instrumento fue de cuestionario adaptado "Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) 5x corto" el cual está adaptado, graduado en escala Likert, la técnica que se utilizó fue una encuesta y el instrumento y el cuestionario. La investigación dio como resultados que el nivel del estilo de liderazgo es 96.7%, se encuentra en el nivel medio y el 3.3% alto; según la percepción de los colaboradores; esto indica que se logró determinar el objetivo de estudio. Con ello se arribó a la conclusión que el nivel del estilo de liderazgo en Caja Arequipa – Carayllo 2015 estuvo en un nivel medio. Por lo tanto se comprobó el objetivo general del estudio.

Mori (2012). Propone su trabajo de investigación titulado: El liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Control Service Group S.A.C., en el distrito de Breña, año 2012 (Tesis para obtener el título profesional de licenciado en Administración), Universidad César Vallejo. La tesis en cuestión presenta como objetivo general: Identificar entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Control Service Group S.A.C., en el distrito de Breña, año 2012. La metodología de la investigación es de estudio descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, ya que se realizó en un momento único. La población que se considero estuvo conformada por todos los empleados pertenecientes a la empresa Service Group S.A.C. Para cumplir con los objetivos se utilizó un instrumento, en el cual se determinó la influencia del liderazgo en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. La investigación dio como resultados que el liderazgo si tiene influencia sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Control Service Group S.A.C. Las conclusiones de la investigación son: el liderazgo influye en el desempeño laboral de los trabajadores, esto se debe a que la empresa no hay un líder, por lo tanto no tienen objetivos ni metas que cumplir ya que no hay visión. El liderazgo transaccional no está siendo aplicado en la empresa, esto quiere decir que no hay motivación por dinero, el gerente no reconoce el esfuerzo que hace los trabajadores. Por último se concluye que la eficiencia influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Control Service Group S.A.C.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Variable: Estilos de liderazgo**

A continuación se presenta diversas Definición de Líder

Münch (2011) sostiene que:

“Un líder se distingue de un jefe, porque el personal bajo su cargo reconoce en él no solo la autoridad que emana del puesto, sino la que deriva de sus conocimientos, experiencia, habilidades y competencias: inspira confianza, respeto y lealtad” (p.146).

El temple de un líder no es que el sienta que es el guía o dirige al equipo sino tiene que ser reconocido como tal por los demás, por su forma de ser, por su filosofía frente a la vida. Las decisiones que él tome en gran parte van a depender de los valores.

#### Definición de Liderazgo

Siempre que exista un grupo encontraremos como base al liderazgo, La mayoría de veces el que da el puesto o cargo es la empresa pero hay entra un tema por destacar, ya que un jefe no es visto en ocasiones como un líder. A su vez Cañeque (2011) nos dice: “Es el arte de influir sobre la gente para que trabaje con entusiasmo, en la consecución de los objetivos en pro del bien común” (p.53).

#### Definición de Estilo de Liderazgo

Una empresa organización, puede contar con todos los recursos para poder lograr sus objetivos, metas; pero de nada le sirve si los directivos, jefes, supervisores y encargados no tienen la capacidad de poder guiar, coordinar y dirigir al equipo para lograr una mayor rentabilidad, se tendrán resultados pero menores. Münch (2011) afirma: “El estilo de dirección o de liderazgo se refiere al conjunto de cualidades y técnicas que se ejercen para dirigir a los colaboradores” (p.145).

#### Perfil del líder

El líder es la persona que tiene la capacidad y las cualidades necesarias de poder guiar a un grupo de personas, es importante en una empresa ya que ayuda a que los objetivos de la organización puedan lograrse de una manera más efectiva, por ello la importancia del tema de investigación. Münch (2011) manifiesta: “[...], ciertas cualidades y competencias necesarias que conforman el

perfil de un líder: disciplina, don de mando, confianza, comunicación, sentido común, lealtad, visión, respeto” (p.179)

### **1.3.1.1. Algunas Teorías del liderazgo**

El tema del liderazgo no es un tema que recién se da a conocer si no es un tema de estudio que se ha dado desde hace muchos años atrás, por la importancia que tiene en todos los sectores tanto económico, social entre otros. Las teorías que se han desarrollado a través de la historia han permitido un desarrollo en cada época, por ello las revisaremos los que más se asemejan a la investigación.

Münch (2011) menciona las siguientes teorías del liderazgo:

#### **Teoría clásica (1950 -1960)**

##### **1. Douglas McGregor. Teoría X y Y**

Münch (2011), sostiene que:

Postula que las personas privadas de la satisfacción de sus necesidades en el trabajo se conducen con pasividad, indolencia y falta de responsabilidad; en pocas palabras, con un escaso rendimiento productivo. Douglas McGregor postula que existen dos estilos básicos de dirección a los que denomino teoría X y teoría Y, y los relaciona con la motivación de los trabajadores y los resultados de la organización. (p. 148),

Esta teoría (Y) nos dice que las personas les gusta su profesión, están más dispuestos a tener responsabilidades debido a que las funciones que realizan les apasiona, no lo hacen solo porque es su trabajo. Pero la teoría (X) es lo contrario, los trabajadores necesitan de supervisión ya que no les gusta el trabajo

##### **2. Blake y Mouton. Crid gerencial**

Münch (2011), menciona que:

Crearon la teoría del Crid Gerencial o Malla Administrativa. Blake y Mouton presentan los estilos de liderazgo en una gráfica, en la cual el eje horizontal constituye el interés hacia la producción y el eje vertical representa el interés hacia las personas. Estos autores analizan los cinco estilos de liderazgo, sus ventajas y desventajas,

que son: autócrata, paternalista, burocrático, democrático, transformador. (p. 150).

Esta teoría nos dice que el gerente, supervisor no solo debe preocuparse por calidad en la producción, sino también lo que envuelve eso, a los trabajadores una preocupación hacia el logro de las metas en base al bienestar en las relaciones laborales.

### 3. Warren Bennis. Liderazgo y desarrollo organizacional

Münch (2011), sostiene que:

Para Bennis, la administración se relaciona con la eficiencia del líder, de tal forma que la organización funciona de manera apropiada en la medida que el liderazgo se oriente hacia la visión y la identidad organizacional. Para Bennis un líder es: capaz de crear una visión, un excelente comunicador, consciente de los desafíos, cómodo con el cambio. (p. 152)

Esta teoría nos habla de la importancia del liderazgo, nos dice que la administración tiene una gran relación con líder ya que se ve influenciada en las tomas de decisiones que el realice y oriente hacia la visión y la identidad de la empresa.

### 4. Peter Drucker. Liderazgo por objetivos.

Münch (2011), sostiene que:

Otras de las grandes aportaciones a las teorías de liderazgo es la de Peter Drucker, uno de los más importantes gurús de la administración, que postula la necesidad de que el líder defina objetivos claros en ocho áreas. (p. 154).

## **Teoría moderna (1961 – 1980)**

### 1. Hersey – Blanchard. Liderazgo situacional

Münch (2011), sostiene que:

Hersey afirma que el líder efectivo adopta los diferentes estilos de acuerdo con el nivel de madurez, de preparación del personal o de la cultura organizacional, y para esto se requiere considerar dos factores: motivación de los individuos y sus competencias. [...]. El

estilo directivo es adecuado cuando el personal tiene competencia baja y motivación baja; el estilo persuasivo será conveniente cuando aumente en forma gradual la madurez del individuo. (p. 155).

Al momento de realizar las funciones un líder tiene numerosas ocasiones de implementar sus estilos de liderazgo pero primero tiene que analizar la madurez de los subordinados tomando en cuenta las competencias, experiencia entre otros ya que de esa manera puede realizar un análisis de cómo sería la mejor forma de liderar al equipo para que logren mejor los objetivos de la empresa.

## 2. Fred Fiedler. Liderazgo de contingencia

Münch (2011), sostiene que:

Para Fiedler no hay un estilo de liderazgo ideal, tanto los líderes orientados a la tarea como los orientados a las relaciones pueden ser efectivos si su estilo de liderazgo es acorde al ambiente o al entorno. Fiedler propone que la productividad depende de una vinculación adecuada entre la relación con los subordinados y el grado en el que la situación otorga control e influencia al líder. (p. 156)

Esta teoría describe la forma en la que se obtiene una alta efectividad de un equipo por la forma en la que maneja el líder, las decisiones e interacciones que el haga repercutirá en los resultados para la empresa. También nos dice que la relación que exista entre el subordinado y la influencia del líder dará como resultado la productividad. Fred Fiedler identifica tres dimensiones: Relación de líder – subordinados, Estructura de la tarea y poder.

## 3. Bill Reddin. Matriz de liderazgo tridimensional

Münch (2011), sostiene que:

Diseño un modelo de ocho casillas del comportamiento administrativo, sustentando en los postulados de Blake y Mouton en el que afirma que el comportamiento del directivo puede ser positivo o negativo de acuerdo con la situación lo presento como una matriz tridimensional. (p. 158)

Esta teoría nos dice que el comportamiento de un directivo, jefe, supervisor

puede ser a positivo o negativo dependiendo de la situación el en la que se encuentre, esto se ve muchas veces en las organizaciones ya que por problemas que tengan ya sean por el trabajo en casa muchas veces los jefes, directivos llevan todo eso carga montón de emociones hacia los subordinados generando malestar, preocupación y un ambiente hostil. De esta manera involucra bastante el actuar hacia sus subordinados. Bill Reddin abarco tres dimensiones: orientación hacia la tarea y logro, efectividad

Tabla 1

Resumen de teoría y enfoques del liderazgo

| <b>Clasificación</b>             | <b>Teorías/ Enfoque</b>  |
|----------------------------------|--|
| <b>Motivacional</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abraham Maslow. Jerarquía de necesidades.</li> <li>- Douglas Mc Gregor. Teoría X y Y</li> <li>- David McClelland. Logro, poder y afiliación,</li> </ul>   |
| <b>Desarrollo organizacional</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Warren Bennis. Adaptación, visión y equilibrio.</li> <li>- Blake y Mouton. Grid Gerencial</li> <li>- Peter Drucker. Dirección por objetivos.</li> </ul>   |
| <b>Situacional</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fred Fiedler. Teoría de las contingencias.</li> <li>- Ken Blanchard. Gerente al minuto.</li> <li>- Jhon Adair. Liderazgo centrado en acción.</li> <li>- Paul Hersey. Liderazgo situacional.</li> </ul>  |
| <b>Enfoques modernos</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Willian Reddin. Liderazgo tridimensional</li> <li>- Tannenbaum y Schmidt. Modelo de liderazgo de las tres fuerzas.</li> <li>- John Kotter. Habilidades de liderazgo.</li> <li>- Kouzes y Posner. Liderazgo de seguidores.</li> <li>- Daniel Goleman. Inteligencia emocional.</li> </ul> |
| <b>Otros modelos</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo Vroom Yeton</li> <li>- Liderazgo carismático de Conger</li> <li>- Liderazgo Barker</li> <li>- Liderazgo.</li> </ul>  |

Fuente: Münch (2011). Liderazgo y dirección: el liderazgo del siglo XXI.

### 1.3.1.2. Dimensiones de los estilos de liderazgo

Robbins y Coulter (2010) nos dice que en la Universidad de Iowa exploraron tres estilos de liderazgo por Lewin., Lippitt y White de los cuales fueron:

## **Dimensiones:**

### **1. Estilo autocrático**

Robbins y Coulter (2010) nos dice: “Líder que dicta los métodos laborales, toma decisiones unilaterales y limita la participación de los empleados” (p. 373).

Es el líder que toma las decisiones independientemente sin importar la opinión de los subordinados, es el que inicia y dirige las acciones del equipo que tiene a cargo, controla al trabajador y es el centro ya que él considera que es la persona más competente e idónea para tomar las decisiones correctas.

#### Indicadores

- . Dirige: hace referencia de enfocar las acciones, tareas entre otros hacia un fin o que alguien tiene la capacidad de liderar hacia un objetivo.
- . Impone sus pensamientos: se refiere a que una persona no escucha las opiniones o consejos de los demás, que él es la única persona en decidir.
- . Controla: es la inspección que realiza a las funciones o tareas encomendadas.

### **2. Estilo democrático**

Robbins y Coulter (2010) nos dice: “Líder que involucra a los empleados en la toma de decisiones, delega autoridad y utiliza la retroalimentación como una oportunidad para capacitar a sus empleados” (p. 373).

Es el líder que trabaja en equipo, ya que escucha e involucra a los empleados, fomenta la participación ayudando a que los empleados tengan más habilidades de competencia en la toma de decisiones, este líder es el que difunde la motivación y la participación es así que se alimenta de las opiniones de los demás.

#### Indicadores

- . Colaborador: es cuando se escucha a los subordinados, se trabaje en equipo por el bien común, el apoyo que se brinda en la organización.
- . Trabaja en equipo: es el trabajo realizado por varias personas donde cada uno cumple una función pero todos hacia un objetivo.

. Motiva: es la acción del líder que de alguna manera busca que el trabajador se sienta impulsado, estimula para alcanzar un propósito.

### **3. Estilo liberal**

Robbins y Coulter (2010) nos dice: “Líder que permite que el grupo tome decisiones y complete el trabajo de la forma que considere más adecuada” (p. 373).

El líder delega toda su responsabilidad a los empleados, ellos mismos se motivan, se controlan y llevan a cabo las funciones que les han sido designadas, en este estilo de liderazgo el líder depende mucho de los empleados para establecer las metas y objetivos.

Indicadores

. Delega su autoridad: consiste en brindar al subordinado la autonomía o responsabilidad para que pueda realizar sus funciones, tomar decisiones sin la necesidad de consultar o tener autorización.

. Gestor de conflictos: cuando un líder sabe manejar los posibles incidentes entre trabajadores.

. Independencia de autoridad: el trabajador tiene la total libertad para sus funciones.

#### **1.3.2. Variable: Desempeño laboral**

Definición

Chiavenato (2009) sostiene que:

El desempeño humano en la organización depende de muchas contingencias. Varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del esfuerzo individual que la persona está dispuesta hacer. (p. 284)

El desempeño laboral en realidad se da en un área de trabajo dentro de una organización pero no todos los trabajadores tienen el mismo desempeño por lo que los factores condicionantes tienen bastantes importancia para ellos, las recompensas muchas veces motiva a que el trabajador se esfuerce más, a la vez

la relaciones que él tiene con los demás trabajadores también influirá en el desempeño, por último el desarrollo que tiene un trabajador ya que esto puede ayudar a que sea promovido de su área por su buen desempeño.

### **1.3.2.1. Dimensiones del desempeño laboral**

Chiavenato (2009) sostiene que:

El esfuerzo individual depende de las condiciones individuales de la persona y su percepción del papel que debe desempeñar. Luego entonces, es claro que el desempeño está en función de todas las variables que los condicionan. (p. 246).

Menciona siete razones para evaluar el desempeño que son: recompensa, retroalimentación, desarrollo, relaciones, percepción, potencial de desarrollo y asesoría. Pero para la presente investigación solo se utilizar tres de ellas ya que se asemejan bastante a la empresa que se está realizando la investigación de la cual será: recompensa, relaciones y desarrollo.

#### **Dimensiones:**

##### **1. Recompensas**

Chiavenato (2009) nos dice: “La evaluación de desempeño ofrece un juicio sistemático que da la posibilidad de brindar aumentos salariales, bonos, promociones entres otros como también realizar despidos. Es también conocida como evaluación por méritos” (p. 247).

Muchas veces el trabajador es motivado, las organizaciones ofrecen recompensar a los que cumplen los objetivos que van trazando en un determinado tiempo, así los trabajadores se esfuerzan más por recibir un incentivo ya sea un bono, viaje entre otros, de esta manera realiza mejor sus funciones por ganar el premio y su trabajo sea reconocido

#### Indicadores

. Recibir aumento: cuando te incrementan tu salario ya sea por tu buen desempeño o un ascenso recibido en una organización.

.Ganar premio: consta en el esfuerzo que realizan los trabajadores para poder obtener un premio.

. Recibir ascenso: se da en base a las cualidades, desempeño que una persona manifiesta al realizar determinadas funciones, es como merito a tu esfuerzo.

## **2. Relaciones**

Chiavenato (2009) sostiene que:

“Permite a cada trabajador relacionarse con sus compañeros ya que es esencial en una organización poder interactuar entre los grupos, esto también ayuda e influye en el desempeño del trabajador por los mismo que puede aprender de los demás o estar mejor informado de la organización”. (p. 248).

La relación que tenga el trabajador con sus compañeros será de vital importancia en el desempeños que tenga ya que podrá coordinar mejor, intercambia ideas y opiniones, por ello es importante.

### Indicadores

. Ser aceptado: se refiere a la interacción que hay entre trabajadores en la organización, esto ayuda mucho ya que brinda compañerismo, trabajo en equipo entre otros.

. Trabajar en grupos: las personas realizan sus funciones entre varios, así se tiene mejores resultados porque en conjunto se busca un fin común.

. Conciencia emocional: capacidad de reconocer la forma en que nuestras emociones puede afectar nuestras acciones y la capacidad de usar nuestros valores en las decisiones que realizan.

## **3. Desarrollo**

Chiavenato (2009) sostiene que: “Permite saber cuáles son los puntos fuertes de un trabajador que le va permitir un mejor desempeño, a la vez conocer lo que le falta por mejorar para que pueda cubrir esos puntos y ser más competitivo” (p. 248).

Un trabajador mientras conozca sus puntos fuertes puede desempeñarse y brindar un mejor trabajo, así también mejorar y ser más competitivo de esta manera puede seguir creciendo en la organización, como persona.

Indicadores:

. Desempeño: suele emplearse respecto al rendimiento que una persona tiene en las labores que realiza, representa un factor primordial para las organizaciones.

. Conciencia de uno mismo: es el saber que un individuo tiene de sí mismo, durante las experiencias de toda su vida.

. Confianza: cuando una persona tiene la seguridad de poder hacer frente a las situaciones que se presentan en la organización.

### **1.3.3. Definición de términos básicos o definición conceptual**

Administración del desempeño: Newstrom (2007) afirma "Procedimiento y sistemas diseñados para mejorar los resultados del desempeño de los empleados, frecuentemente a través del uso de sistemas de incentivos económicos" (p. 455).

Confiabilidad: es la capacidad que brinda un instrumento de encuesta para brindar resultados consistentes.

Confianza: capacidad para creer en las palabras y acciones de una persona a otra.

Conflicto de roles: sentimientos que se dan en una organización por las diferentes percepciones o expectativas del rol de un trabajador.

Estilo de liderazgo: es el conjunto de cualidades que se utilizan para poder guiar a un grupo de personas.

Evaluación de desempeño: es el proceso que se realiza para saber como se encuentran los empleados en las actividades que desempeñan.

Liderazgo: es el arte de poder influir en un grupo de personas para buscar un objetivo común.

## **1.4. Formulación de problemas**

### **1.4.1 Problema General**

¿De qué manera influyen los estilos de liderazgo en el desempeño laboral en la empresa Perú Money SAC, Lima, 2017?

### **1.4.2. Problemas específicos**

¿De qué manera influye el estilo autocrático en el desempeño laboral en la empresa Perú Money SAC, Lima, 2017?

¿De qué manera influye el estilo democrático en el desempeño laboral en la empresa Perú Money SAC, Lima, 2017?

¿De qué manera influye el estilo liberal en el desempeño laboral en la empresa Perú Money SAC, Lima, 2017?

## **1.5 Justificación del estudio**

Es importante realizar esta investigación porque por medio de los estilos de liderazgo se buscara el impulso que permitirá un mejor desarrollo al equipo de trabajo para tener una misma visión que los lleve a las metas determinadas, así poder reflejarlo en el desempeño laboral ya que las interacciones que realiza el líder involucra mucho en el actuar del trabajador; ya que si se llega a utilizar las cualidades necesarias para guiar a los trabajadores se podrá obtener mejor resultados para la empresa. Esta investigación de estilos de liderazgo atiende la necesidad de entender el papel fundamental que puede realizar en una empresa el líder, ayudando a que se obtenga mejores resultados; a la vez entender mejor a los trabajadores y poder plantear propuestas para mejorar el desempeño de los trabajadores.

Los beneficios que se van a lograr al realizar la presente investigación serán en favor de la empresa, trabajadores, por medio del estudio del liderazgo se buscara la mejora en las funciones de sus colaboradores y su influencia en el desempeño laboral. Si no se tiene un gran sentido de liderazgo o este aspecto es pasado por alto en una organización, es muy difícil que las distintas partes logren unirse en un todo que lleve a la empresa por el camino del éxito. Cabe mencionar que si una empresa no cuenta con las personas correctas que dirijan el timón del barco estos se podrían perder antes las turbulencias del mercado en la cual

compiten, ya que el desempeño laboral podría verse afectado. El aporte de esta investigación; pretende ser una herramienta en la toma de decisiones en cuanto puedan ayudar a lograr los cambios en y donde se necesiten, que permita mejoras dentro de la empresa. Así mismo, el análisis y los resultados obtenidos, permitirán la formulación de alternativas de solución y recomendaciones para poder guiar hacia aún mejor liderazgo viéndose reflejado en el desempeño laboral en Perú Money S.A.C.

## **1.6. Objetivo de la investigación**

### **1.6.1. Objetivo general**

Conocer de qué manera influye los estilos de liderazgo en el desempeño laboral de la empresa Perú Money S.A.C, Lima, 2017.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

Conocer de qué manera influye el estilo autocrático en el desempeño laboral de la empresa Perú Money SAC, Lima, 2017.

Conocer de qué manera influye el estilo democrático en el desempeño laboral de la empresa Perú Money S.A.C, Lima, 2017.

Conocer de qué manera influye el estilo liberal en el desempeño laboral de la empresa Perú Money SAC, Lima, 2017.

## **1.7. Hipótesis**

### **1.7.1. Hipótesis general**

Los estilos de liderazgo influyen significativamente en el desempeño laboral de la empresa Perú Money SAC, Lima, 2017.

### **1.7.2. Hipótesis específicas**

El estilo autocrático influye significativamente en el desempeño laboral de la empresa Perú Money SAC, Lima, 2017.

El estilo democrático influye significativamente en el desempeño laboral de la empresa Perú Money S.A.C, Lima, 2017.

El estilo liberal influye significativamente en el desempeño laboral de la empresa Perú Money SAC, Lima, 2017.

## II. MÉTODO

### 2.1. Enfoque Cuantitativo

El estudio es un **ENFOQUE CUANTITATIVO**, en la medida en que los datos recogidos serán analizados con técnicas estadísticas descriptivas (media, mediana, moda) e inferenciales (grados de correlación) de investigación. Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) afirman: “El enfoque cuantitativo se caracteriza por tener métodos y técnicas cuantitativas y por ende tiene que ver con la medición de las unidades de análisis, el muestreo, el tratamiento estadístico” (p.97).

El método de investigación que se realizó es el **HIPOTÉTICO DEDUCTIVO**; así como menciona Bernal (2013), “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.60).

### 2.2. Nivel

De acuerdo al nivel es **EXPLICATIVO CAUSAL**. Carrasco (2007) afirma: “El explicativo causal son aquellos diseños propios para determinar y conocer las causas factores o variables que generan situaciones problemáticas dentro de un determinado contexto social. Explica los hechos y fenómenos en cuanto a sus causas y consecuencias” (p. 72).

### 2.3. Tipo

La investigación de acuerdo al fin es de **TIPO APLICADA** ya que con los conocimientos adquiridos se presentara una posible solución a un problema existente al interior de la empresa que se está realizando el estudio. Carrasco (2007) nos dice sobre la investigación aplicada: “Está investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad” (p.43).

### 2.4. Diseño Metodológico

La presente investigación se desarrolla por medio de un diseño **NO EXPERIMENTAL** porque no se manipula la variable, solo se recibe información. Carrasco (2007) afirma: “Los diseños no experimentales son aquellos cuyas

variables independientes carecen de manipulación intencional, y no posee grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p.71). **DE CORTE TRANSVERSAL** porque se recopila los datos en un solo momento dado, en un tiempo único. Carrasco (2007) afirma el diseño transeccional o transversal: “Este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo” (p. 72).

## **2.5. Variables**

### **Definición conceptual**

Variable: Estilos de liderazgo

Münch (2011) afirma: “El estilo de dirección o de liderazgo se refiere al conjunto de cualidades y técnicas que se ejercen para dirigir a los colaboradores” (p.145).

Variable: Desempeño laboral:

Chiavenato (2009) afirma: “el desempeño humano en la organización depende de muchas contingencias. Varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del esfuerzo individual que la persona está dispuesta hacer” (p. 284).

### **Definición Operacional**

Variable: Estilos de liderazgo

Robbins, S. y Coulter, M. (2010) nos dice: En la universidad de Iowa se exploraron tres estilos de liderazgo por Lewin, K., Lippitt, R. y White R. de los cuales fueron el estilo autocrático, estilo democrático y estilo liberal.

Variable: Desempeño laboral

Chiavenato (2009) afirma: “[...] las personas y las organizaciones necesitan saber todo respecto a su desempeño. Las principales razones que explican el interés de las organizaciones por evaluar el desempeño de sus colaboradores son: recompensas, relaciones, percepción” (p. 284).

### 2.5.3. Operacionalización

Tabla 2

| VARIABLES                 | DIMENSIONES        | INDICADORES                | Posición de la pregunta | N° DE NITEMS | INSTRUMENTOS             | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---------------------------|--------------------|----------------------------|-------------------------|--------------|--------------------------|--------------------|
|                           |                    |                            |                         |              |                          |                    |
| X 1: ESTILOS DE LIDERAZGO | Estilo Autocrático | - Dirige                   | 1                       | 1            | Cuestionario tipo Likert | Ordinal            |
|                           |                    | - Impone sus pensamientos  | 2                       | 1            |                          |                    |
|                           |                    | - Controlar                | 3                       | 1            |                          |                    |
|                           | Estilo Democrático | - Colaborador              | 4                       | 1            |                          |                    |
|                           |                    | - Trabaja en equipo        | 5                       | 1            |                          |                    |
|                           |                    | - Motiva                   | 6                       | 1            |                          |                    |
|                           | Estilo Liberal     | - Delega su autoridad      | 7                       | 1            |                          |                    |
|                           |                    | - Gestor de conflictos     | 8                       | 1            |                          |                    |
|                           |                    | - Abuso de poder           | 9                       | 1            |                          |                    |
| X 2: DESEMPEÑO LABORAL    | Recompensas        | - Recibir aumento          | 10                      | 1            | Cuestionario tipo Likert | Ordinal            |
|                           |                    | - Ganar premio             | 11                      | 1            |                          |                    |
|                           |                    | - Recibir ascenso          | 12                      | 1            |                          |                    |
|                           | Relaciones         | - Ser aceptado             | 13                      | 1            |                          |                    |
|                           |                    | - Trabaja en grupos        | 14                      | 1            |                          |                    |
|                           |                    | - Conciencia emocional     | 15                      | 1            |                          |                    |
|                           | Desarrollo         | - Desempeño                | 16                      | 1            |                          |                    |
|                           |                    | - Conciencia de uno mismo. | 17                      | 1            |                          |                    |
|                           |                    | - Confianza                | 18                      | 1            |                          |                    |

Fuente: Elaboración propia (2017).

## **2.6. Población y muestra**

### **2.6.1. Población**

La población estuvo conformada por todos los trabajadores de la empresa Perú Money SAC, Lima, 2017. Que en su conjunto son un total de 50 trabajadores entre varones y mujeres al respecto Carrasco (2007) nos dice: “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p. 236).

### **2.6.2. Muestra**

Borda (2013), sostiene que:

“subconjunto de la población o universo en la que se realizará la investigación, con el fin de generalizar o inferir los resultados que se obtengan en ella a la población de donde se tomó. Se establece mediante su cálculo estadístico, de manera manual o mecánica empleando un software, como el SPSS” (p.169).

Como el tamaño de la población es pequeña con 50 trabajadores esto, el total de esta población se convierte en muestra y este tipo de tratamiento se llama muestra censal, porque participaron todo los integrantes de la población. La muestra es de 50 trabajadores de la empresa Perú Money SAC, Lima, 2017 entre hombres y mujeres de todas las edades.

Según Zarcovich (2005) nos dice:

“La muestra censal supone la obtención de datos de todas las unidades del universo acerca de las cuestiones, bloques, que constituyen el objeto del censo. Los datos se recogen en una muestra que representa el total del universo, dado que la población es pequeña, finita”.

### **Muestreo**

Para efectos del presente estudio se usó el muestreo no probabilístico intencional o convencional porque la población es reducida. Según Palella y Martins (2012) el muestreo intencional: “El investigador establece previamente los criterios para seleccionar las unidades de análisis, las cuales reciben el nombre de tipo” (p.114).

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

Se usó la técnica de la encuesta que consiste en elaborar varias preguntas que se le harán al encuestado, por la modalidad de estudio y tiempo de aplicación, para lo cual se elaboró un cuestionario. Carrasco (2007) nos dice: “La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (p. 314).

### **Instrumentos**

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario y la escala de Likert para medir la variable estilos de liderazgo y desempeño laboral, tendrá como respuestas cerradas: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4. De acuerdo y 5. Totalmente de acuerdo. Será aplicada a una muestra de 50 trabajadores, con ella se busca obtener contacto directo con los colaboradores en el estudio. Contará con 18 preguntas; 9 serán de la variable estilos de liderazgo y 9 de desempeño laboral. El cuestionario es el conjunto de preguntas que se prepara con el propósito de obtener información de las personas.

El cuestionario es un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta. Es fácil de usar, popular y con resultados directos. El cuestionario, tanto es su forma como en su contenido, debe ser sencillo de contestar. (Palella, S. y Martins, F. 2012, p.131)

Los autores Palella y Martins (2012) definen la Escala de Likert: “Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a quienes se administran” (p. 153)

## **2.8. Validez y confiabilidad**

Carrasco (2007) afirma: “Este atributo de los instrumentos de investigación consiste en que éstos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquellos que se desea medir de la variable o variables en estudio” (p. 336).

Para determinar la consistencia ha sido sometido a juicio de experto de la escuela de Administración de la Universidad César vallejo con dominio del tema y amplia experiencia en la elaboración de instrumentos.

Validación del instrumento Estilos de liderazgo y desempeño laboral.

| Validador |                                    | Resultado |
|-----------|------------------------------------|-----------|
| Doctor    | Costilla Castillo, Pedro Constante | Si cumple |
| Doctora   | Rey Córdova, Nérida                | Si cumple |
| Magister  | Rosales Domínguez, Edith Geobana   | Si cumple |

### **Confiabilidad**

El instrumento se sometió a la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach. 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).

Tabla 3

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

Fuente: Bernal (2010)

La confiabilidad del instrumento se realizó con el estadístico de Alfa de Cronbach, ingresando los datos recolectados al SPSS 22. La prueba piloto se realizara a 10 trabajadores de la empresa Money Grand SAC con un total de 18 preguntas.

Tabla 4

| <b>Resumen de procesamiento de casos</b>                                      |                       |    |       |
|---|-----------------------|----|-------|
|   |                       | N  | %     |
| Casos   | Válido                | 10 | 100,0 |
|   | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|   | Total                 | 10 | 100,0 |
| a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento. |                       |    |       |

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,873                              | 18             |

Fuente: SPSS 22 (2017).

De acuerdo al estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach, el instrumento que mide las variables estilos de liderazgo y desempeño laboral en la empresa Perú Money SAC es de 0,873. Es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems en general es muy alto.

### **2.9. Métodos de análisis de datos**

Para analizar las variables se utilizó el programa SPSS 22, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición. 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.

### **2.10. Aspectos éticos**

El desarrollo de la investigación se efectuara dentro del marco legal correspondiente. Se sugiere los siguientes principios: el respeto por la propiedad intelectual; el respeto por las convicciones políticas, religiosas y morales; respeto por el medio ambiente y la biodiversidad; responsabilidad social, política, jurídica y ética; respeto a la privacidad; proteger la identidad de los individuos que participan en el estudio; 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. Análisis Descriptivo de resultados (tablas por dimensiones)

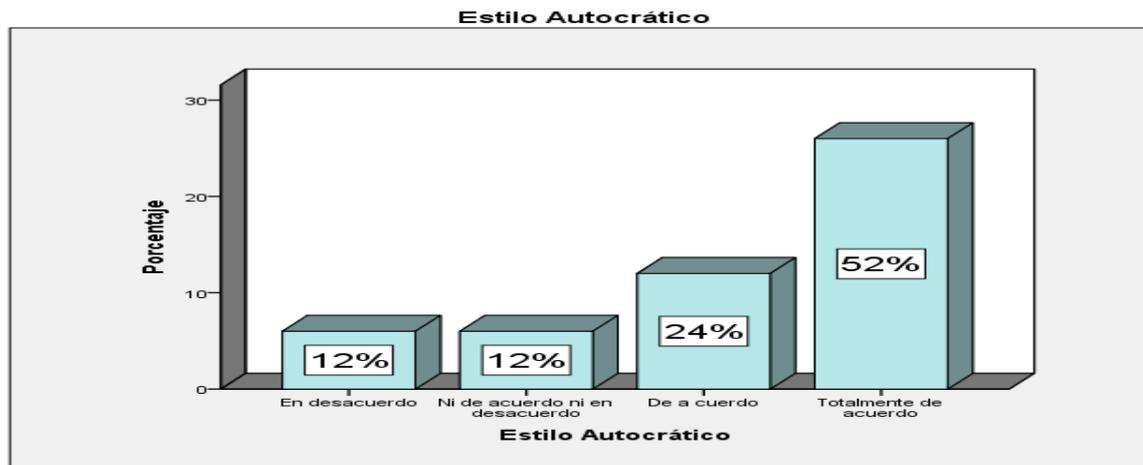
El análisis de los resultados se dio gracias a las 50 encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa Perú Money SAC, Lima. El resultado final de la investigación fue lo siguiente:

#### X 1: ESTILOS DE LIDERAZGO

**TABLA 5: Estilo Autocrático**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido En desacuerdo           | 6          | 12,0       | 12,0              | 12,0                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6          | 12,0       | 12,0              | 24,0                 |
| De a cuerdo                    | 12         | 24,0       | 24,0              | 48,0                 |
| Totalmente de acuerdo          | 26         | 52,0       | 52,0              | 100,0                |
| Total                          | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

**FIGURA 1: Gráfico de barra**

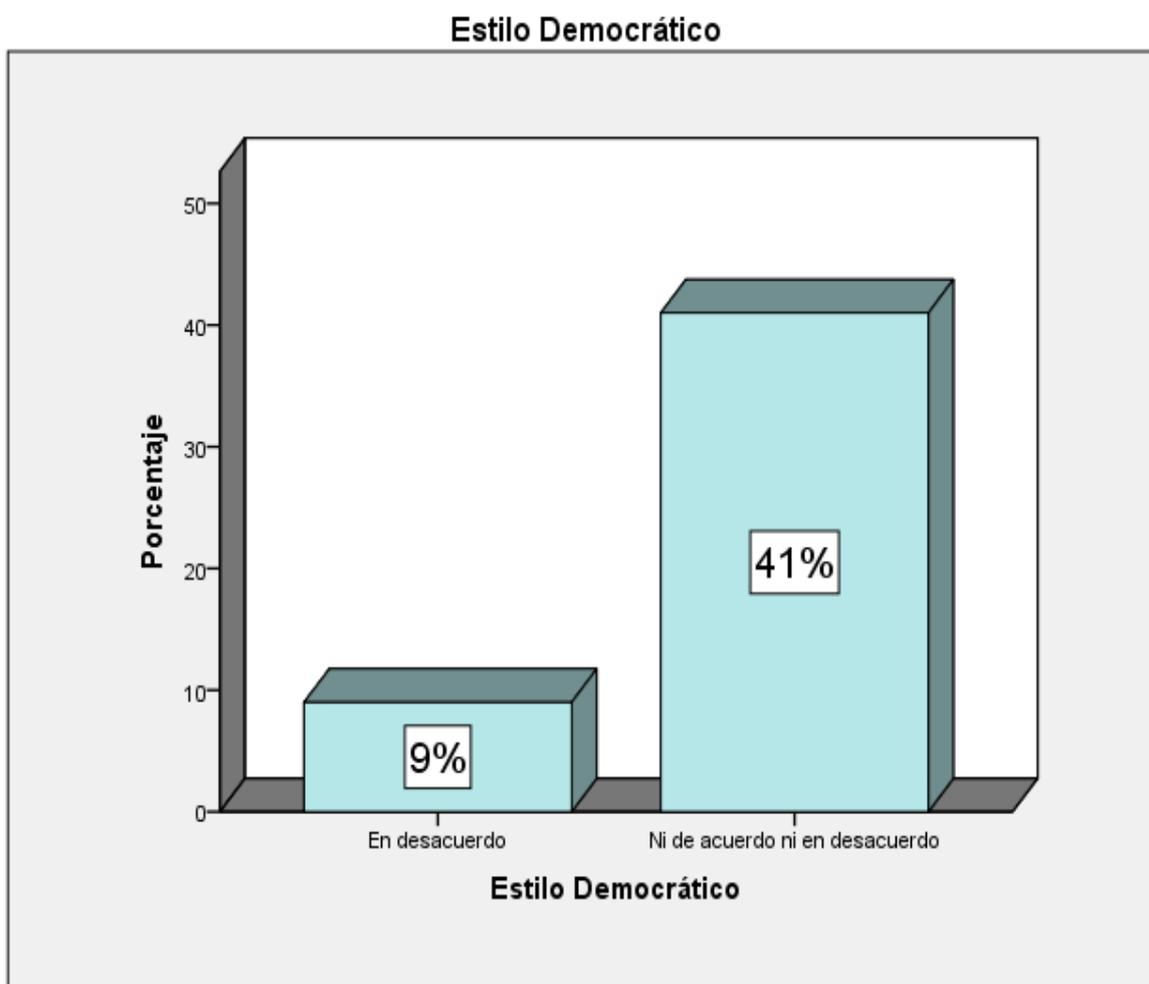


**Interpretación:** Según la tabla 5 y la figura 1, notamos que el 52% que representa a 26 trabajadores encuestados, respondieron que están totalmente de acuerdo con el estilo autocrático; quienes también el 24% que representa a 12 trabajadores encuestados opinaron estar de acuerdo con el estilo autocrático sólo el 12% que equivale a los trabajadores, estos dijeron estar en desacuerdo con el estilo autocrático de los estilos de liderazgo en la empresa Perú Money SAC, Lima, 2017.

**TABLA 6: Estilo Democrático**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido En desacuerdo           | 9          | 18,0       | 18,0              | 18,0                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 41         | 82,0       | 82,0              | 100,0                |
| Total                          | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

**FIGURA 2:** Grafico de barras

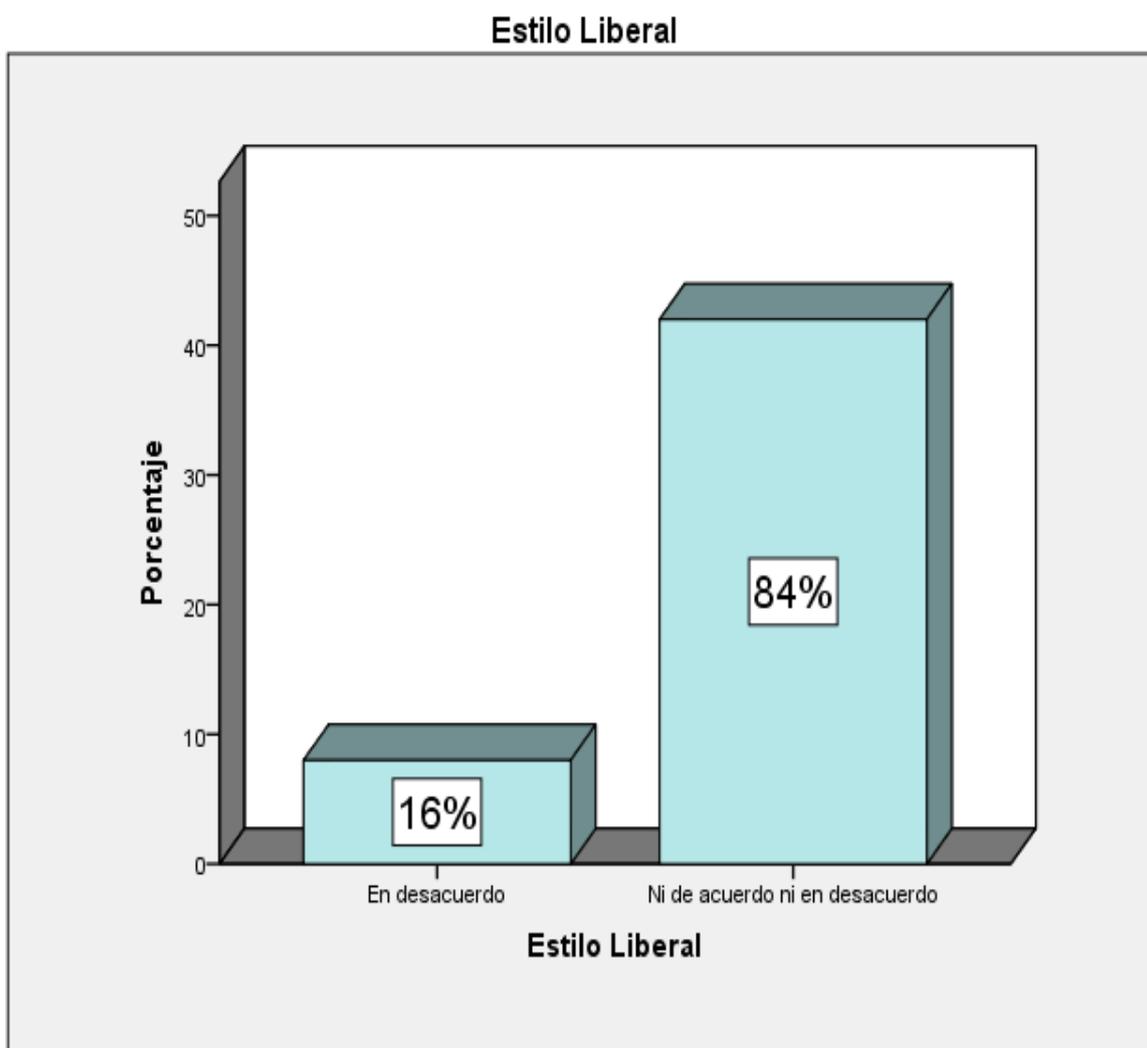


**Interpretación:** Según la tabla 6 y la figura 2, notamos que el 82% que representa a 41 trabajadores encuestados, respondieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el estilo democrático; quienes también el 18 % que representa a 9 trabajadores encuestados opinaron estar en desacuerdo con el estilo democrático de los estilos de liderazgo de la empresa Perú Money SAC, Lima, 2017.

**TABLA 7: Estilo Liberal**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido En desacuerdo           | 8          | 16,0       | 16,0              | 16,0                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 42         | 84,0       | 84,0              | 100,0                |
| Total                          | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

**FIGURA 3: Grafico de barras**



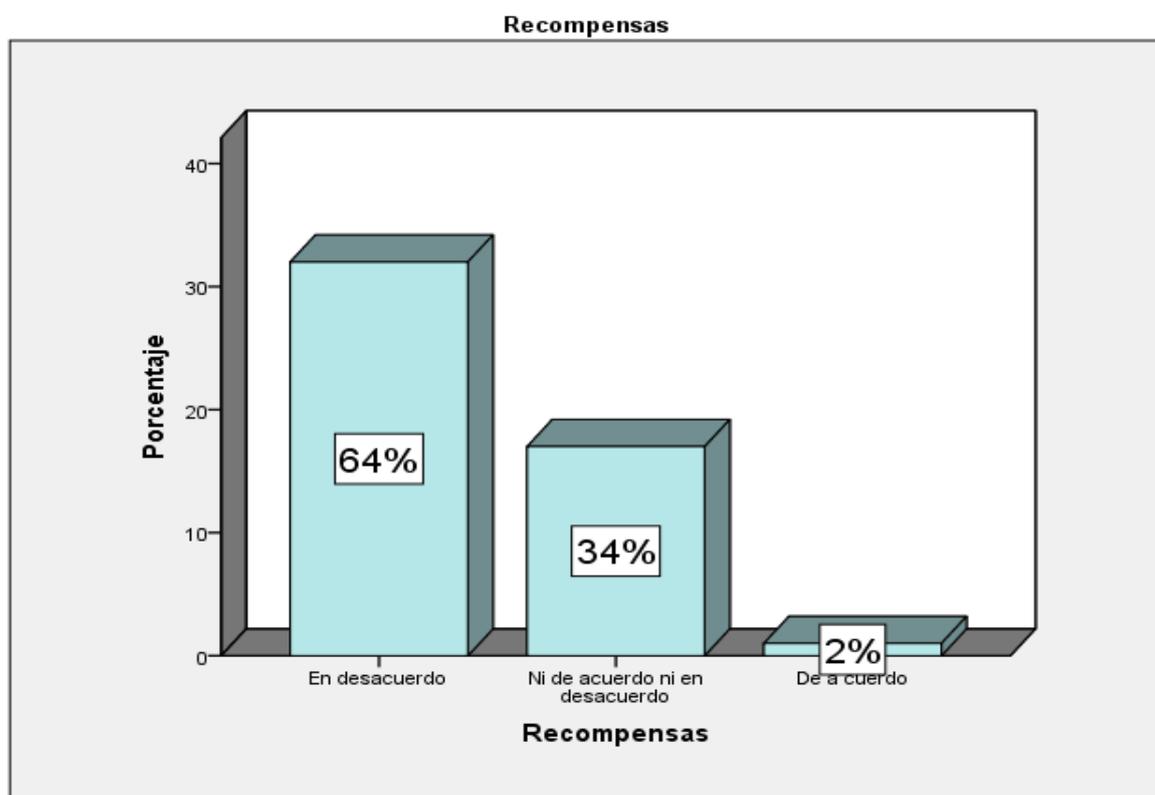
**Interpretación:** Según la tabla 6 y la figura 3, notamos que el 84% que representa a 42 trabajadores encuestados, respondieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el estilo liberal; quienes también el 16% que representa a 8 trabajadores encuestados opinaron estar en acuerdo con el estilo liberal de los estilos de liderazgo de la empresa Perú Money SAC, Lima, 2017.

## X 2: DESEMPEÑO LABORAL

**TABLA 7: Recompensas**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido En desacuerdo           | 32         | 64,0       | 64,0              | 64,0                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 17         | 34,0       | 34,0              | 98,0                 |
| De acuerdo                     | 1          | 2,0        | 2,0               | 100,0                |
| Total                          | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 4: Gráfico de barras**

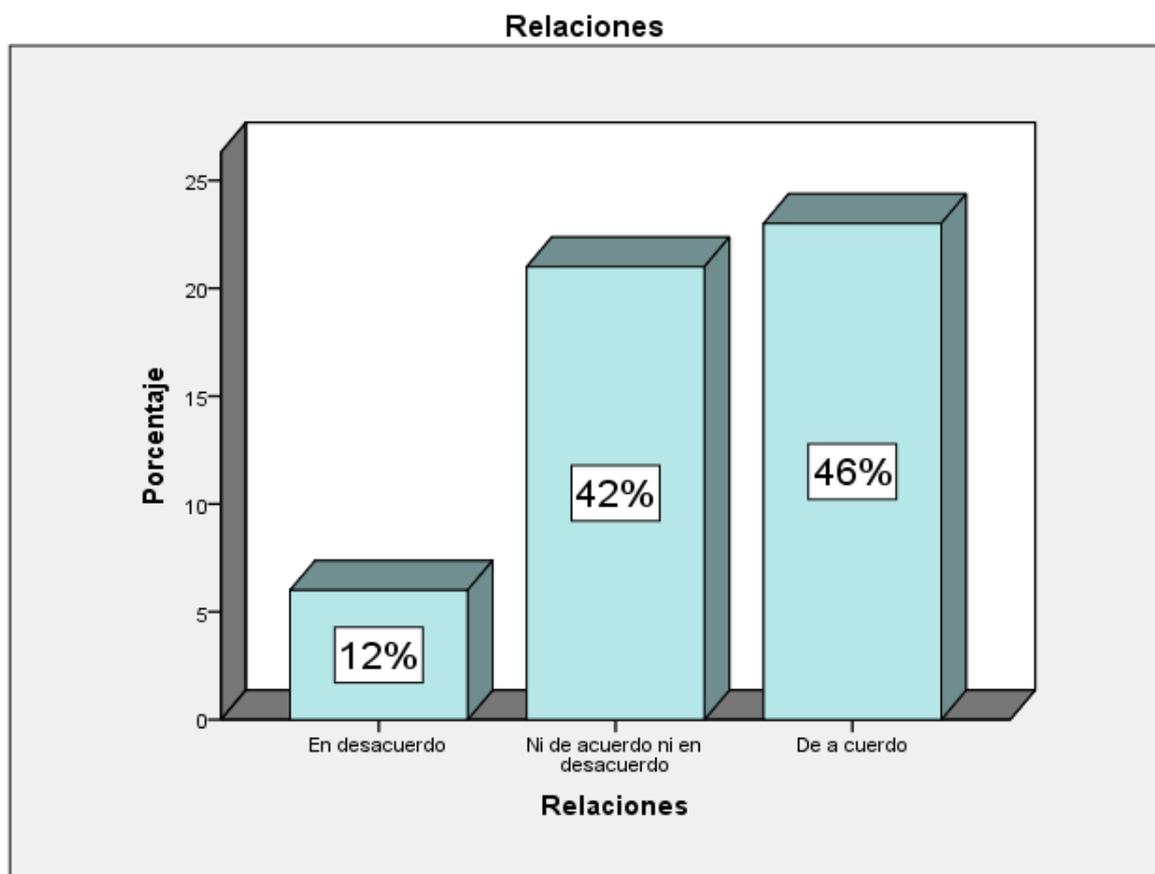


**Interpretación:** Según la tabla 7 y la figura 4, notamos que el 64% que representa a 32 trabajadores encuestados, respondieron que están en desacuerdo con las recompensas; quienes también el 34% que representa a 17 trabajadores encuestados opinaron estar de ni acuerdo ni en desacuerdo con las recompensas; 2% que representa a 1 trabajador encuestados opino estar de acuerdo con las recompensas del desempeño laboral en la empresa Perú Money SAC, Lima, 2017.

**TABLA 8: Relaciones**

|                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido En desacuerdo           | 6          | 12,0       | 12,0              | 12,0                 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 21         | 42,0       | 42,0              | 54,0                 |
| De a cuerdo                    | 23         | 46,0       | 46,0              | 100,0                |
| Total                          | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

**FIGURA 5: Grafico de barras**

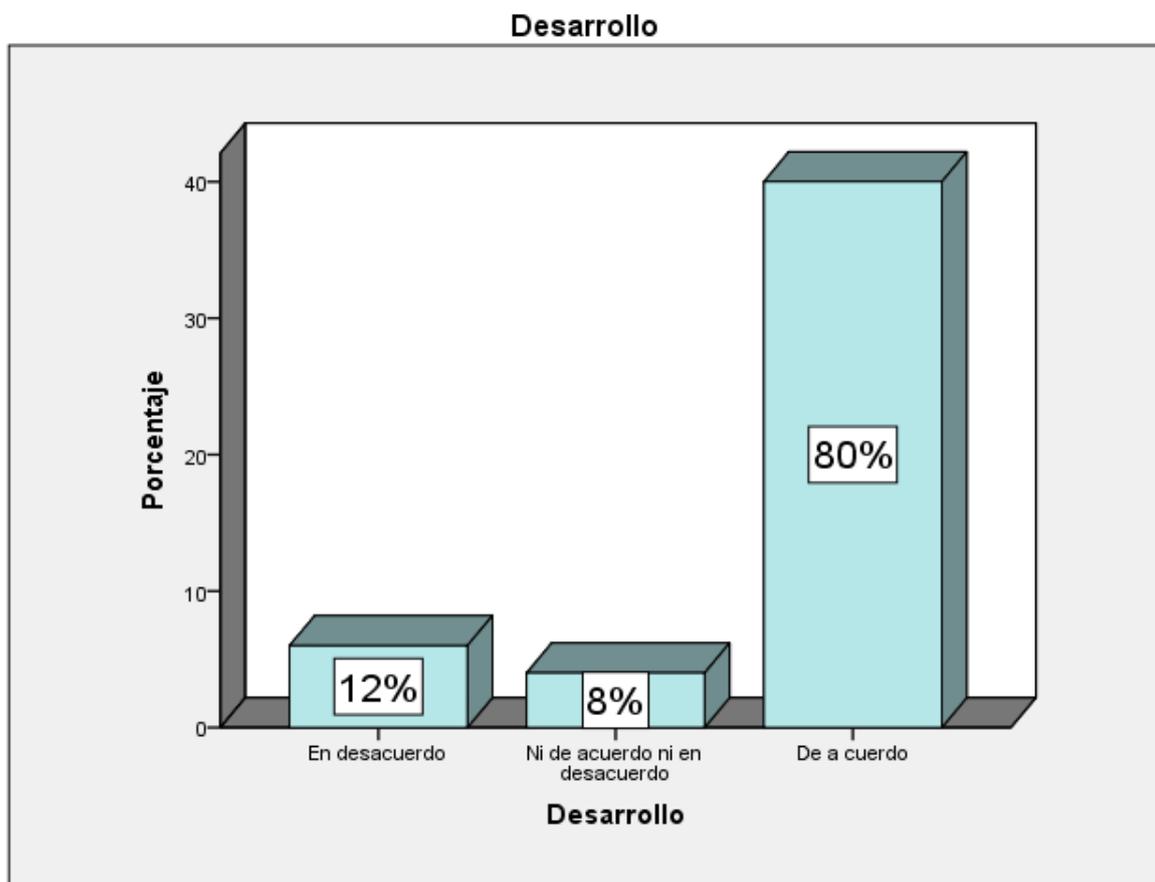


**Interpretación:** Según la tabla 8 y la figura 5, notamos que el 46% que representa a 23 trabajadores encuestados, respondieron que están de acuerdo con las relaciones; quienes también el 42% que representa a 21 trabajadores encuestados opinaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con las relaciones; 12% que representa a 6 trabajadores encuestados opinaron estar en desacuerdo con las relaciones del desempeño laboral en la empresa Perú Money SAC, Lima, 2017.

**TABLA 9: Desarrollo**

|        |                                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo                  | 6          | 12,0       | 12,0              | 12,0                 |
|        | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4          | 8,0        | 8,0               | 20,0                 |
|        | De a cuerdo                    | 40         | 80,0       | 80,0              | 100,0                |
|        | Total                          | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

**FIGURA 6: Grafico de barras**



**Interpretación:** Según la tabla 9 y la figura 6, notamos que el 80% que representa a 40 trabajadores encuestados, respondieron que están de acuerdo con el desarrollo; quienes también el 12% que representa a 6 trabajadores encuestados opinaron estar en desacuerdo con el desarrollo; 8% que representa a 4 trabajadores encuestados opinaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el desempeño laboral en la empresa Perú Money SAC, Lima, 2017.

## 3.2. PRUEBA DE HIPOTESIS

### 3.2.1. Prueba de la hipótesis general

#### A: Prueba de relación de variables

H C: Los estilos de liderazgo están relacionados con el desempeño laboral.

H0: Los estilos de liderazgo NO están relacionados con el desempeño laboral;  $R=0$

H a: Los estilos de liderazgo SI están relacionados con el desempeño laboral;  $R\neq 0$

NIVEL DE SIGNIFICANCIA = 0,05

NIVEL DE ACEPTACIÓN= 95%

VALOR CRITICO:  $Z= 1.96$

#### REGLA DE DECISIÓN:

a) Si  $\text{Sig. E} < \text{Sig T.}$  entonces se rechaza  $H_0$

b) Si  $\text{Sig. E} > \text{Sig T.}$  entonces se acepta  $H_0$

**TABLA 10: Correlaciones**

|                      |                        | ESTILOS DE LIDERAZGO | DESEMPEÑO LABORAL |
|----------------------|------------------------|----------------------|-------------------|
| ESTILOS DE LIDERAZGO | Correlación de Pearson | 1                    | ,583**            |
|                      | Sig. (bilateral)       |                      | ,000              |
|                      | N                      | 50                   | 50                |
| DESEMPEÑO LABORAL    | Correlación de Pearson | ,583**               | 1                 |
|                      | Sig. (bilateral)       | ,000                 |                   |
|                      | N                      | 50                   | 50                |

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

**Interpretación:** Se observa en la tabla 10 que la correlación entre las variables es de 0.583 siendo ésta positiva, las variables van en el mismo sentido, además la correlación positiva considerable según la tabla de correlaciones de Hernández et al, (2010). p.132

También se observa que la significancia para ambas variables es de 0,000 siendo menor que la significancia 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. Por ello se acepta la hipótesis alterna: Los estilos de liderazgo SI están relacionados con el desempeño laboral.

Tabla 11

| 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                   |
| +0.91a +1.00 =  | Correlación positiva perfecta                     |

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

### B. Prueba de regresión lineal

VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño laboral.

VARIABLE INDEPENDIENTE: Estilos de Liderazgo.

Tabla 172

#### Resumen del modelo

| Modelo | R                 | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1      | ,583 <sup>a</sup> | ,340       | ,327                | ,380                            |

a. Predictores: (Constante), ESTILOS DE LIDERAZGO

**Interpretación:** Al analizar la tabla 12 se tiene que la correlación R de Pearson es 0,583 que es la misma encontrada en la tabla de correlaciones mostrada en la tabla 10. A su vez el coeficiente de determinación que es 34% significa que la variable Desempeño Laboral se ve influenciada por la variable Estilos de Liderazgo.

H. G: Los estilos de liderazgo y su influencia significativamente en el desempeño laboral

H.0: Los estilos de liderazgo NO influyen significativamente en el desempeño laboral.

Ha: Los estilos de liderazgo SI influyen significativamente en el desempeño laboral.

Nivel de Sig. = 0,05

Nivel de Aceptación= 95%

Valor Critico: Z= 1.96

**Regla de decisión:**

- a) Si Sig. E < Sig T. entonces se rechaza H 0
- b) Si Sig. E > Sig T. entonces se acepta H 0

**TABLA 13: ANOVA<sup>a</sup>**

| Modelo      | Suma de cuadrados | Gl | Media cuadrática | F      | Sig.              |
|-------------|-------------------|----|------------------|--------|-------------------|
| 1 Regresión | 3,573             | 1  | 3,573            | 24,758 | ,000 <sup>b</sup> |
| Residuo     | 6,927             | 48 | ,144             |        |                   |
| Total       | 10,500            | 49 |                  |        |                   |

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL

b. Predictores: (Constante), ESTILOS DE LIDERAZGO

**Interpretación:** Según la tabla 13 de ANOVA, los resultados obtenidos, el estadístico de varianza (F) es igual a 24,785 supera el valor crítico de 1.96 de tal manera que está en la zona de rechazo para contrastar también tenemos el nivel de significancia 0,000 lo cual es menor que 0.05 por ello analizando la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna indicando que los estilos de liderazgo SI influyen significativamente en el desempeño laboral en la empresa Perú Money SAC, Lima, 2017.

**Tabla 14: Coeficientes<sup>a</sup>**

| Modelo               | Coeficientes no estandarizados |                | Coeficientes estandarizados | T     | Sig. |
|----------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|-------|------|
|                      | B                              | Error estándar | Beta                        |       |      |
| 1 (Constante)        | 1,490                          | ,249           |                             | 5,979 | ,000 |
| ESTILOS DE LIDERAZGO | ,365                           | ,073           | ,583                        | 4,976 | ,000 |

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL

**Interpretación:** Se observa el coeficiente beta 1, 429 así como el coeficiente de estilos de liderazgo es de 0,365 los que nos servirán para formar la ecuación de regresión lineal, la intensidad o fuerza de una variables sobre la otra es de 0.583

(Beta), además es que está es positiva. Formaremos en seguida la ecuación de regresión lineal, que al ser reemplazada por las variables se convierten en:

### ECUACIÓN DE REGRESIÓN LINEAL SIMPLE

$$Y = B_0 + B_1 X$$

$$\text{DESEMPEÑO LABORAL} = 1,490 + 0,365 (\text{ESTILOS DE LIDERAZGO})$$

#### Interpretación de la ecuación lineal simple:

Se observa que la variable independiente estilos de liderazgo aporta en 36.5 % para que cambia la variable desempeño laboral.

### 3.2.2. Prueba de las Hipótesis Específicas

#### a) Hipótesis Específica 1

H. E. 1: El estilo autocrático influye significativamente en el desempeño laboral

H.0. 1: El estilo autocrático NO influye significativamente en el desempeño laboral.

H. 1: El estilo autocrático SI influye significativamente en el desempeño laboral.

Nivel de Sig. = 0,05

Nivel de Aceptación= 95%

Valor Critico: Z= 1.96

REGLA DE DECISIÓN:

- a) Si Sig. E < Sig T. entonces se rechaza H 0
- b) Si Sig. E > Sig T. entonces se acepta H 0

### Prueba de regresión lineal

**TABLA 15: Resumen del modelo**

| Modelo | R                 | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1      | ,601 <sup>a</sup> | ,361       | ,348                | ,374                            |

a. Predictores: (Constante), Estilo Autocrático (agrupado)

**Interpretación:** Al analizar la tabla 15 se tiene que la correlación R de Pearson es 0,601; a su vez el coeficiente de determinación es 36% significa que la variable Desempeño Laboral se ve influenciada por el estilo autocrático. Por ello se acepta la hipótesis específica 1 ya que el estilo autocrático SI influye significativamente en el desempeño laboral.

**TABLA 16: ANOVA<sup>a</sup>**

| Modelo |           | Suma de cuadrados | Gl | Media cuadrática | F      | Sig.              |
|--------|-----------|-------------------|----|------------------|--------|-------------------|
| 1      | Regresión | 3,789             | 1  | 3,789            | 27,106 | ,000 <sup>b</sup> |
|        | Residuo   | 6,711             | 48 | ,140             |        |                   |
|        | Total     | 10,500            | 49 |                  |        |                   |

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL

b. Predictores: (Constante), Estilo Autocrático (agrupado)

**Interpretación:** Según la tabla 16 de ANOVA, los resultados obtenidos, el estadístico de varianza (F) es igual a 27,106 supera el valor crítico de 1.96 de tal manera que está en la zona de rechazo para contrastar también tenemos el nivel de significancia 0,000 lo cual es menor que 0.05 por ello analizando la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1 indicando que el estilo autocrático SI influye significativamente en el desempeño laboral.

## RECTA DE REGRESIÓN LINEAL

**Tabla 17: Coeficientes<sup>a</sup>**

| Modelo |                               | Coeficientes no estandarizados |                | Coeficientes estandarizados | t     | Sig. |
|--------|-------------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|-------|------|
|        |                               | B                              | Error estándar | Beta                        |       |      |
| 1      | (Constante)                   | 1,605                          | ,217           |                             | 7,404 | ,000 |
|        | Estilo Autocrático (agrupado) | ,263                           | ,051           | ,601                        | 5,206 | ,000 |

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL

**Interpretación:** Se observa el coeficiente beta 1, 605 así como el coeficiente de estilo autocrático es de 0,263 los que nos servirán para formar la ecuación de regresión lineal, la intensidad o fuerza de una variables sobre la otra es de 0.601 (Beta), además es que está es positiva. Formaremos en seguida la ecuación de regresión lineal, que al ser reemplazada por las variables se convierten en:

### ECUACIÓN DE REGRESIÓN LINEAL SIMPLE

$$Y = B_0 + B_1x$$

$$\text{DESEMPEÑO LABORAL} = 1,605 + 0,263 (\text{ESTILO AUTOCRÁTICO})$$

### INTERPRETACIÓN DE LA ECUACIÓN LINEAL SIMPLE:

Se observa que la variable independiente estilos autocrático aporta en 26.3 % para que cambia la variable desempeño laboral.

### b) Hipótesis Específica 2

H. E. 2: El estilo democrático influye significativamente en el desempeño laboral

H.0: El estilo democrático NO influye significativamente en el desempeño laboral.

H.E.1: El estilo democrático SI influye significativamente en el desempeño laboral.

Nivel de Sig. = 0,05

Nivel de Aceptación= 95%

Valor Critico: Z= 1.96

REGLA DE DECISIÓN:

a) Si Sig. E < Sig T. entonces se rechaza H 0

b) Si Sig. E > Sig T. entonces se acepta H 0

### Prueba de regresión lineal

**Tabla 18: Resumen de modelo**

| Modelo | R                 | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1      | ,716 <sup>a</sup> | ,512       | ,502                | ,327                            |

a. Predictores: (Constante), Estilo Democrático (agrupado)

**Interpretación:** Al analizar la tabla 18 se tiene que la correlación R de Pearson es 0,716; a su vez el coeficiente de determinación es 51% significa que la variable Desempeño Laboral se ve influenciada por el estilo democrático. Por ello se acepta la hipótesis específica 1 ya que el estilo democrático SI influye significativamente en el desempeño laboral.

**Tabla 19: ANOVA<sup>a</sup>**

| Modelo |           | Suma de cuadrados | Gl | Media cuadrática | F      | Sig.              |
|--------|-----------|-------------------|----|------------------|--------|-------------------|
| 1      | Regresión | 5,378             | 1  | 5,378            | 50,400 | ,000 <sup>b</sup> |
|        | Residuo   | 5,122             | 48 | ,107             |        |                   |
|        | Total     | 10,500            | 49 |                  |        |                   |

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL

b. Predictores: (Constante), Estilo Democrático (agrupado)

**Interpretación:** Según la tabla 19 de ANOVA, los resultados obtenidos en el estadístico de varianza (F) es igual a 50,400 supera el valor crítico de 1.96 de tal manera que está en la zona de rechazo para contrastar también tenemos el nivel de significancia 0,000 lo cual es menor que 0.05 por ello analizando la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1 indicando que el estilo democrático SI influye significativamente en el desempeño laboral.

## RECTA DE REGRESIÓN LINEAL

**Tabla 20: Coeficientes<sup>a</sup>**

| Modelo                        | Coeficientes no estandarizados |                | Coeficientes estandarizados | t     | Sig. |
|-------------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|-------|------|
|                               | B                              | Error estándar | Beta                        |       |      |
| 1 (Constante)                 | ,293                           | ,342           |                             | ,855  | ,397 |
| Estilo Democrático (agrupado) | ,854                           | ,120           | ,716                        | 7,099 | ,000 |

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL

**Interpretación:** Se observa el coeficiente beta 0, 293 así como el coeficiente de estilos de liderazgo es de 0,854 los que nos servirán para formar la ecuación de regresión lineal, la intensidad o fuerza de una variables sobre la otra es de 0.716 (Beta), además es que está es positiva. Formaremos en seguida la ecuación de regresión lineal, que al ser reemplazada por las variables se convierten en:

### ECUACIÓN DE REGRESIÓN LINEAL SIMPLE

$$Y = B_0 + B_1x$$

$$\text{DESEMPEÑO LABORAL} = 0,293 + 0,854 (\text{ESTILO DEMOCRÁTICO})$$

### INTERPRETACIÓN DE LA ECUACIÓN LINEAL SIMPLE:

Se observa que la variable independiente estilo democrático aporta en 85 % para que cambia la variable desempeño laboral.

### b) Hipótesis Específica 3

H. E. 3: El estilo liberal influye significativamente en el desempeño laboral

H.0: El estilo liberal NO influye significativamente en el desempeño laboral.

H. 1: El estilo liberal SI influye significativamente en el desempeño laboral.

Nivel de Sig. = 0,05

Nivel de Aceptación= 95%

Valor Critico: Z= 1.96

REGLA DE DECISIÓN:

- a) Si Sig. E < Sig T. entonces se rechaza H 0
- b) Si Sig. E > Sig T. entonces se acepta H 0

### Prueba de regresión lineal

**Tabla 21: Resumen del modelo**

| Modelo | R                 | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1      | ,310 <sup>a</sup> | ,096       | ,077                | ,445                            |

a. Predictores: (Constante), Estilo Liberal (agrupado)

**Interpretación:** Al analizar la tabla 21 se tiene que la correlación R de Pearson es 0,310; a su vez el coeficiente de determinación es 9.6% significa que la variable Desempeño Laboral se ve influenciada por el estilo liberal. Por ello se acepta la hipótesis específica 1 ya que el estilo liberal SI influye significativamente en el desempeño laboral.

**Tabla 22: ANOVA<sup>a</sup>**

| Modelo      | Suma de cuadrados | Gl | Media cuadrática | F     | Sig.              |
|-------------|-------------------|----|------------------|-------|-------------------|
| 1 Regresión | 1,006             | 1  | 1,006            | 5,086 | ,029 <sup>b</sup> |
| Residuo     | 9,494             | 48 | ,198             |       |                   |
| Total       | 10,500            | 49 |                  |       |                   |

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL

b. Predictores: (Constante), Estilo Liberal (agrupado)

**Interpretación:** Según la tabla 22 de ANOVA, los resultados obtenidos en el estadístico de varianza (F) es igual a 5,086 supera el valor critico de 1.96 de tal manera que está en la zona de rechazo para contrastar también tenemos el nivel de significancia 0,000 lo cual es menor que 0.05 por ello analizando la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1 indicando que el estilo liberal SI influye significativamente en el desempeño laboral.

### RECTA DE REGRESIÓN LINEAL

**Tabla 23: Coeficientes<sup>a</sup>**

| Modelo                    | Coeficientes no estandarizados |                | Coeficientes estandarizados | t     | Sig. |
|---------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|-------|------|
|                           | B                              | Error estándar | Beta                        |       |      |
| 1 (Constante)             | 1,601                          | ,491           |                             | 3,259 | ,002 |
| Estilo Liberal (agrupado) | ,387                           | ,172           | ,310                        | 2,255 | ,029 |

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL

**Interpretación:** Se observa el coeficiente beta 1, 601 así como el coeficiente de estilo autocrático es de 0,387 los que nos servirán para formar la ecuación de regresión lineal, la intensidad o fuerza de una variables sobre la otra es de 0.310 (Beta), además es que está es positiva. Formaremos en seguida la ecuación de regresión lineal, que al ser reemplazada por las variables se convierten en:

**ECUACIÓN DE REGRESIÓN LINEAL SIMPLE**

$$Y = B_0 + B_1x$$

$$\text{DESEMPEÑO LABORAL} = 1,601 + 0,387 (\text{ESTILO LIBERAL})$$

**INTERPRETACIÓN DE LA ECUACIÓN LINEAL SIMPLE:**

Se observa que la variable independiente estilos liberal aporta en 38 % para que cambia la variable desempeño laboral.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Los resultados de la presente investigación dan a conocer la influencia que tienen las variables estudiadas, para la cual los trabajadores de Perú Money SAC, Lima; fueron encuestados respondiendo cada pregunta, logrando así comprobar las hipótesis propuestas.

##### **Objetivo e Hipótesis General**

Se tuvo como objetivo determinar la influencia de los estilos de liderazgo en el desempeño laboral de la empresa Perú Money SAC. Se comprueba con los métodos estadísticos que el nivel de significancia 0,583 que es la misma encontrada en la tabla de correlaciones mostrada en la tabla 10. A su vez el coeficiente de determinación que es 34% significa que la variable Desempeño Laboral se ve influenciada por la variable Estilos de Liderazgo.

Así mismo, Malisa (2012), con su tesis titulada “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial CotoPaxi” de la ciudad de Latacunga, tuvo como objetivo general determinar cómo incide el clima organizacional en el desempeño laboral del talento humano, la metodología de investigación es de tipo descriptivo de campo y de diseño exploratorio. Los resultados obtenidos de la investigación fue con apoyo del estadístico Chi cuadrado, se acepta la hipótesis alternativa (a un nivel de significancia de 0.05 y a 1 grado de libertad G), debido a que el Chi calculado es mayor (5.31) que el Chi tabular (3.84), se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que el clima organizacional incide significativamente en el desempeño laboral. Por esta razón si uno de estos factores sufre una modificación el otro también se ve afectado.

##### **Objetivo y Hipótesis Específico 1**

Se tuvo como objetivo conocer de que manera influye el estilo autocrático en el desempeño laboral de la empresa Perú Money S.A.C, Lima, 2017. Mediante los resultados estadísticos que la correlación R de Pearson es 0,601; a su vez el coeficiente de determinación es 36% significa que la variable Desempeño Laboral se ve influenciada por el estilo autocrático. Por ello se acepta la hipótesis

específica 1 ya que el estilo autocrático SI influye significativamente en el desempeño laboral.

Así mismo, Mori (2012), con su tesis titulado “El liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Control Service Group S.A.C.”, en el distrito de Breña; tuvo como objetivo general identificar entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Control Service Group S.A.C. La metodología de la investigación es de estudio descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. Las conclusiones de la investigación son que el liderazgo influye en el desempeño laboral de los trabajadores, esto se debe a que la empresa no hay un líder, por lo tanto no tienen objetivos ni metas que cumplir ya que no hay visión.

#### Objetivo y Hipótesis Específico 2

Se tuvo como objetivo conocer de qué manera influye el estilo autocrático en el desempeño laboral de la empresa Perú Money S.A.C, Lima, 2017. Mediante los resultados estadísticos que la correlación R de Pearson es 0,716; a su vez el coeficiente de determinación es 51% significa que la variable Desempeño Laboral se ve influenciada por el estilo democrático. Por ello se acepta la hipótesis específica 2 ya que el estilo democrático SI influye significativamente en el desempeño laboral.

Así mismo, Hernández (2015), con su tesis titulado “Estilos de liderazgo en la administración de la Caja Arequipa- Carabaylo, 2015; tuvo como objetivo general Determinar el estilo de liderazgo en la administración de la Caja Arequipa- Carabaylo, 2015. La metodología de la investigación se desarrolló bajo un diseño de tipo no experimental, transeccional, descriptivo. La investigación dio como resultados que el nivel del estilo de liderazgo es 96.7%, se encuentra en el nivel medio y el 3.3% alto; según la percepción de los colaboradores; esto indica que se logró determinar el objetivo de estudio. Con ello se arribó a la conclusión que el nivel del estilo de liderazgo en Caja Arequipa – Carayllo 2015 estuvo en un nivel medio. Por lo tanto se comprobó el objetivo general del estudio.

### Objetivo y Hipótesis Específico 3

Se tuvo como objetivo conocer de qué manera influye el estilo liberal en el desempeño laboral de la empresa Perú Money SAC, Lima, 2017. Mediante los resultados estadísticos que la correlación R de Pearson es 0,310; a su vez el coeficiente de determinación es 9.6% significa que la variable Desempeño Laboral se ve influenciada por el estilo liberal. Por ello se acepta la hipótesis específica 3 ya que el estilo liberal SI influye significativamente en el desempeño laboral.

Así mismo, Alegre (2015), con su tesis titulado “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la caja metropolitana de Lima, 2015”; tuvo como objetivo general describir el clima y el desempeño laboral en la institución mencionada y determinar si existe relación entre ambas variables. La metodología es diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. El resultado se obtuvo que el 88% de trabajadores logren tener un buen desempeño laboral, en cuanto al clima organizacional el 52% de los colaboradores opinó que existe un buen clima organizacional frente a un 40% que manifestó que este era regular, es decir que aún habían aspectos por mejorar. En conclusión si existe una relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, no obstante esta es débil.

## **V. CONCLUSIÓN**

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

**Primera:** Se demostró que existe influencia entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral dado los resultados obtenidos en esta investigación, por lo cual concluimos que con un buen liderazgo permitirá un mejor desempeño laboral en la empresa, de esta manera la empresa se benefició con un mejor servicio de sus trabajadores mejorando la captación de nuevos cliente y un mejor clima laboral.

**Segunda:** Se demostró que existe influencia entre el estilo autocrático y el desempeño laboral dado los resultados obtenidos en esta investigación, por lo cual concluimos que un líder autocrático en ocasiones beneficia a una organización ya que con su autoridad y mando puede enmendar por un camino de orden y disciplina, todo ello, observando que el desempeño de los trabajadores mejore.

**Tercera:** Se demostró que, existe influencia entre el estilo democrático y el desempeño laboral dado los resultados obtenidos en esta investigación, por lo cual concluimos que este tipo de líder no es tan solicitado o requerido ya que los trabajadores desean que se cumplan las reglas en beneficio de ellos, así respeten sus horarios de salida, en la rotación de horarios.

**Cuarta:** Se demostró que, existe influencia entre el estilo liberal y el desempeño laboral dado los resultados obtenidos en esta investigación, por lo cual concluimos que con este tipo de líder no se podría trabajar de una manera responsable ya que se estaría trabajando sin un quía que pueda apoyar y aconsejar en las decisiones que se puedan tomar.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Después de analizar los resultados obtenidos en la investigación se propone las siguientes recomendaciones para la empresa Perú Money S.A.C., Lima, 2016.

**Primera:** Se recomienda emplear estrategias de estilos liderazgo para poder guiar y encomendar por el mejor camino a los trabajadores, ya que estos pasan horas de concentración en las transacciones que realizan, no solo necesitan un jefe sino un guía que pueda brindarles las mejores alternativas para cada escenario que se presenta.

**Segunda:** Se recomienda emplear estrategias que permita trabajar en equipo; así el estilo autocrático no perjudique en el desempeño laboral, debe escuchar a sus trabajadores, así pueda evitar las discusiones con los grupos, debe delegar responsabilidades para que pueda emplear su tiempo en otras funciones como la enseñanza de métodos para evitar futuras estafas.

**Tercera:** Se recomienda emplear estrategias que beneficie a la empresa por medio del estilo democrático, que la comunicación con los colaboradores ayude a tomar mejores decisiones; analizar sus opiniones de cómo mejorar el desempeño de los trabajadores, por medio de la estructura organizada el líder democrático debe entender las fortaleza y debilidades de cada grupo para poder mejorar la productividad en beneficio de la empresa.

**Cuarta:** Se recomienda al supervisor que utilice el estilo liberal una mayor comunicación para que pueda tomar mejores decisiones en beneficio de la empresa y trabajadores; debe designar funciones y controlarlas para que los trabajadores sientan que hay no solo un guía sino una persona activa, supervisando su desempeño laboral.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alegre, L. (2015). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la caja metropolitana de Lima* (Tesis de Magister en Gestión Pública). Universidad César Vallejo, Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3era edición). Colombia: PEARSON.
- Borda, M. (2013). *El proceso de investigación. Visión general de su desarrollo*. Barranquilla, Colombia: Editorial Universidad del Norte.
- Cañaque, M. (2011). *Aprender a liderar*. Buenos Aires, Argentina: Temas Grupo Editorial SRL.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de talento humano*. D. F. México: Mc Graw Hill.
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.). México D.F: McGraw-Hill.
- Hernández, E. (2015). *Estilos de liderazgo en la administración de la Caja Arequipa - Carabayllo 2015* (Tesis de licenciado en Administración). Universidad César Vallejo, Perú.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Malisa, F. (2012). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial Coto Paxi* (Tesis para optar el título de Psicóloga Industrial). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/4175>
- Marroquín, C. y Pérez, L. (2011). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King* (Tesis de maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Morí, S. (2012). *El liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Control Service Group S.A.C.*, en el distrito de Breña- año 2012 (Tesis de licenciado en Administración). Universidad César Vallejo, Perú.

Münch, L. (2011). *Liderazgo y dirección: el liderazgo del siglo XXI*. D.F. México: Editorial Trillas.

Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill interamericana.

Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas – Venezuela. ISBN: 980-273-445-4. Recuperado de: <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologc3ada-de-la-investigac3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>

Silvia, J. (2011). *El liderazgo como factor de cambio en una empresa restaurantera en el año 2011* (Tesis grado de Maestro en Ciencias en Administración). Instituto Politécnico Nacional, México.

Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración*. (10<sup>ma</sup> ed.). México: Pearson.

H. G: Los estilos de liderazgo y su influencia significativamente en el desempeño laboral

H.0: Los estilos de liderazgo NO influyen significativamente en el desempeño laboral.

Ha: Los estilos de liderazgo SI influyen significativamente en el desempeño laboral.

## ANEXOS

### CUESTIONARIO

#### INSTRUCCIONES.

La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador por tanto responde en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.

- Marca con un aspa en solo uno de los cuadros correspondiente a la escala siguiente:

Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo =3

De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5

| N° | ITEMS   | VALORACIÓN |   |   |   |   |
|----|---|------------|---|---|---|---|
|    |   | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 01 | Existe una buena dirección de parte de tú jefe para lograr los objetivos.                   |            |   |   |   |   |
| 02 | Su jefe no toma en cuenta tu opinión al momento de designar funciones.                      |            |   |   |   |   |
| 03 | Su jefe está supervisando constantemente tus funciones.                                     |            |   |   |   |   |
| 04 | Tus compañeros colaboran en el cumplimiento de otras actividades.                           |            |   |   |   |   |
| 05 | El trabajo en equipo es promovido por sus superiores.                                       |            |   |   |   |   |
| 06 | Su jefe lo motiva para que usted siga aprendiendo otras funciones en la empresa.            |            |   |   |   |   |
| 07 | Su jefe deja que usted tome las decisiones en la agencia sin consultarle                    |            |   |   |   |   |
| 08 | Sus jefes toman medidas para solucionar los conflictos en la empresa.                       |            |   |   |   |   |
| 09 | Su jefe designa funciones fuera de su horario de trabajo.                                   |            |   |   |   |   |
| 10 | Cree que debe de recibir un aumento por el sobrecumplimiento de sus funciones.              |            |   |   |   |   |
| 11 | Al cumplir con los objetivos le dan un premio como reconocimiento.                          |            |   |   |   |   |
| 12 | Su esfuerzo puede ser recompensado con un ascenso.  |            |   |   |   |   |
| 13 | Es usted aceptado por sus compañeros por su desempeño laboral.                              |            |   |   |   |   |
| 14 | Los jefes, supervisores difunden el trabajo en equipo.                                      |            |   |   |   |   |
| 15 | Se manifiesta la conciencia emocional en los trabajadores.                                  |            |   |   |   |   |
| 16 | Las funciones que realizas te ayudan a desarrollarte profesionalmente.                      |            |   |   |   |   |
| 17 | Tiene los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones.                           |            |   |   |   |   |
| 18 | Siente la confianza de sus superiores al momento que usted realiza las operaciones en caja. |            |   |   |   |   |

**¡Gracias por su colaboración!**

| MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS  |                         |   |   |                                   |                     |           |
|---|-------------------------|---|---|-----------------------------------|---------------------|-----------|
| Título de la investigación: Estilos de liderazgo y desempeño laboral en la empresa Perú Money SAC, Lima, 2017 |                         |   |   |                                   |                     |           |
| Apellidos y nombres del investigador: Odar Morales Manuel Benjamín.   |                         |   |   |                                   |                     |           |
| Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. Castilla Castillo Pedro Constante.</i>                                |                         |   |   |                                   |                     |           |
| VARIABLES   | DIMENSIONES             | INDICADORES   | ITEM / PREGUNTA   | ESCALA                            | OPINIÓN DEL EXPERTO |           |
|   |                         |   |   |                                   | SI CUMPLE           | NO CUMPLE |
| Estilos de liderazgo  | Autocrático             | Dirige  | 1. Existe una buena dirección de parte de tu jefe para lograr los objetivos.        | 1. Totalmente desacuerdo          | ✓                   |           |
|   |                         | Impone sus pensamientos   | 2. Su jefe no toma en cuenta tu opinión al momento de designar funciones.           | 2. En desacuerdo                  | ✓                   |           |
|   |                         | Controlar   | 3. Su jefe está supervisando constantemente tus funciones.                          | 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo | ✓                   |           |
|   |                         | Colaborador   | 4. Tus compañeros colaboran en el cumplimiento de otras actividades.                | 4. De acuerdo                     | ✓                   |           |
|   | Democrático             | Trabaja en equipo   | 5. El trabajo en equipo es promovido por sus superiores.                            | 5. Totalmente de acuerdo          | ✓                   |           |
|   |                         | Motiva  | 6. Su jefe lo motiva para que usted siga aprendiendo otras funciones en la empresa. |                                   | ✓                   |           |
|   | Liberal                 | Delega su autoridad   | 7. Su jefe deja que usted tome las decisiones en la agencia sin consultarle.        |                                   | ✓                   |           |
|   |                         | Gestor de conflictos  | 8. Sus jefes toman medidas para solucionar los conflictos en la empresa.            |                                   | ✓                   |           |
| Desempeño Laboral   | Recompensas             | Abuso de poder  | 9. Su jefe designa funciones fuera de su horario de trabajo.                        |                                   | ✓                   |           |
|   |                         | Recibir aumento   | 10. Cree que debe de recibir un aumento por el sobrecumplimiento de sus funciones.  |                                   | ✓                   |           |
|   | Relaciones              | Ganar premio  | 11. Al cumplir con los objetivos le dan un premio como reconocimiento.              | 1. Totalmente desacuerdo          | ✓                   |           |
|   |                         | Recibir ascenso   | 12. Su esfuerzo puede ser recompensado con un ascenso.                              | 2. En desacuerdo                  | ✓                   |           |
|   | Desarrollo              | Ser aceptado  | 13. Es usted aceptado por sus compañeros por su desempeño laboral.                  | 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo | ✓                   |           |
|   |                         | Trabaja en grupos   | 14. Los jefes, superviso difunden el trabajo en equipo.                             | 4. De acuerdo                     | ✓                   |           |
|   | Desarrollo              | Conciencia emocional  | 15. Se manifiesta la conciencia emocional en los trabajadores.                      | 5. Totalmente de acuerdo          | ✓                   |           |
|   |                         | Desempeño   | 16. Las funciones que realizas te ayudan a desarrollarte profesionalmente.          |                                   | ✓                   |           |
| Firma del experto   | Conciencia de uno mismo | 17. Tiene los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones.                           |   | ✓                                 |                     |           |
|   | Confianza               | 18. Siente la confianza de sus superiores al momento que usted realiza las operaciones en caja. |   | ✓                                 |                     |           |
|   |                         |   | Fecha: 28/07/17   |                                   |                     |           |

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

| MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS  |                         |   |  |  |           |           |                             |
|---|-------------------------|---|--|--|-----------|-----------|-----------------------------|
| Título de la investigación: Estilos de liderazgo y desempeño laboral en la empresa Perú Money SAC, Lima, 2017 |                         |   |  |  |           |           |                             |
| Apellidos y nombres del investigador: Odar Morales Manuel Benjamín.   |                         |   |  |  |           |           |                             |
| Apellidos y nombres del experto: Dra. Merida Rey Cordova.   |                         |   |  |  |           |           |                             |
| ASPECTO POR EVALUAR   |                         |   | OPINIÓN DEL EXPERTO  |  |           |           |                             |
| VARIABLES   | DIMENSIONES             | INDICADORES   | ITEM / PREGUNTA  | ESCALA   | SI CUMPLE | NO CUMPLE | OBSERVACIONES / SUGERENCIAS |
| Estilos de liderazgo  | Autocrático             | Dirige  | 1. Existe una buena dirección de parte de tú jefe para lograr los objetivos.   | 1. Totalmente desacuerdo<br>2. En desacuerdo<br>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo<br>4. De acuerdo<br>5. Totalmente acuerdo                        | ✓         |           |                             |
|   |                         | Impone sus pensamientos   | 2. Su jefe no toma en cuenta tu opinión al momento de designar funciones.  |  |           |           |                             |
|   |                         | Controlar   | 3. Su jefe está supervisando constantemente tus funciones.   |  |           |           |                             |
|   |                         | Colaborador   | 4. Tus compañeros colaboran en el cumplimiento de otras actividades.   |  |           |           |                             |
|   | Democrático             | Trabaja en equipo   | 5. El trabajo en equipo es promovido por sus superiores.   | 6. Su jefe lo motiva para que usted siga aprendiendo otras funciones en la empresa.  | ✓         |           |                             |
|   |                         | Motiva  | 7. Su jefe deja que usted tome las decisiones en la agencia sin consultarle.   |  |           |           |                             |
|   | Liberal                 | Delega su autoridad   | 8. Sus jefes toman medidas para solucionar los conflictos en la empresa.   | 9. Su jefe designa funciones fuera de su horario de trabajo.<br>10. Cree que debe de recibir un aumento por el sobrecumplimiento de sus funciones. | ✓         |           |                             |
|   |                         | Gestor de conflictos  | 11. Al cumplir con los objetivos le dan un premio como reconocimiento.   |  |           |           |                             |
|   |                         | Abuso de poder  | 12. Su esfuerzo puede ser recompensado con un ascenso.   |  |           |           |                             |
|   |                         | Recibir aumento   | 13. Es usted aceptado por sus compañeros por su desempeño laboral.   |  |           |           |                             |
| Recompensas   | Ganar premio            | 14. Los jefes, superviso difunden el trabajo en equipo.   | 15. Se manifiesta la conciencia emocional en los trabajadores.<br>16. Las funciones que realizas te ayudan a desarrollarte profesionalmente. | ✓  |           |           |                             |
|   | Recibir ascenso         | 17. Tiene los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones.                           |  |  |           |           |                             |
| Relaciones  | Ser aceptado            | 18. Siente la confianza de sus superiores al momento que usted realiza las operaciones en caja. | Fecha 27/07/17   | ✓  |           |           |                             |
|   | Trabaja en grupos       |   |  |  |           |           |                             |
| Desarrollo  | Conciencia emocional    |   |  | ✓  |           |           |                             |
|   | Desempeño               |   |  | ✓  |           |           |                             |
| Desempeño Laboral   | Conciencia de uno mismo |   |  | ✓  |           |           |                             |
|   | Confianza               |   |  | ✓  |           |           |                             |
| Firma del experto   |                         |            |  |  |           |           |                             |

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

| MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS  |                   |   |   |                                   |                     |           |
|---|-------------------|---|---|-----------------------------------|---------------------|-----------|
| Título de la investigación: Estilos de liderazgo y desempeño laboral en la empresa Perú Money SAC, Lima, 2017 |                   |   |   |                                   |                     |           |
| Apellidos y nombres del investigador: Odar Morales Manuel Benjamín.   |                   |   |   |                                   |                     |           |
| Apellidos y nombres del experto: <i>Mg. Edith Geobana Rosales Domínguez</i>                                   |                   |   |   |                                   |                     |           |
| VARIABLES   | DIMENSIONES       | INDICADORES   | ITEM/PREGUNTA   | ESCALA                            | OPINIÓN DEL EXPERTO |           |
|   |                   |   |   |                                   | SI CUMPLE           | NO CUMPLE |
| Estilos de liderazgo  | Autocrático       | Dirige  | 1. Existe una buena dirección de parte de tú jefe para lograr los objetivos.        | 1. Totalmente desacuerdo en       | ✓                   |           |
|   |                   | Impone sus pensamientos   | 2. Su jefe no toma en cuenta tu opinión al momento de designar funciones.           |                                   |                     |           |
|   |                   | Controlar   | 3. Su jefe está supervisando constantemente tus funciones.                          |                                   |                     |           |
|   |                   | Colaborador   | 4. Tus compañeros colaboran en el cumplimiento de otras actividades.                |                                   |                     |           |
|   | Democrático       | Trabaja en equipo   | 5. El trabajo en equipo es promovido por sus superiores.                            | 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo | ✓                   |           |
|   |                   | Motiva  | 6. Su jefe lo motiva para que usted siga aprendiendo otras funciones en la empresa. |                                   |                     |           |
|   | Liberal           | Delega su autoridad   | 7. Su jefe deja que usted tome las decisiones en la agencia sin consultarle.        | 4. De acuerdo                     | ✓                   |           |
|   |                   | Gestor de conflictos  | 8. Sus jefes toman medidas para solucionar los conflictos en la empresa.            |                                   |                     |           |
| Desempeño Laboral   | Recompensas       | Abuso de poder  | 9. Su jefe designa funciones fuera de su horario de trabajo.                        | 5. Totalmente de acuerdo          | ✓                   |           |
|   |                   | Recibir aumento   | 10. Cree que debe de recibir un aumento por el sobrecumplimiento de sus funciones.  |                                   |                     |           |
|   | Relaciones        | Ganar premio  | 11. Al cumplir con los objetivos le dan un premio como reconocimiento.              | 1. Totalmente desacuerdo en       | ✓                   |           |
|   |                   | Recibir ascenso   | 12. Su esfuerzo puede ser recompensado con un ascenso.                              |                                   |                     |           |
|   | Desarrollo        | Ser aceptado  | 13. Es usted aceptado por sus compañeros por su desempeño laboral.                  | 2. En desacuerdo                  | ✓                   |           |
|   |                   | Trabaja en grupos   | 14. Los jefes, superviso difunden el trabajo en equipo.                             |                                   |                     |           |
|   | Firma del experto | Conciencia emocional  | 15. Se manifiesta la conciencia emocional en los trabajadores.                      | 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo | ✓                   |           |
|   |                   | Desempeño   | 16. Las funciones que realizas te ayudan a desarrollarte profesionalmente.          |                                   |                     |           |
| Conciencia de uno mismo   |                   | 17. Tiene los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones.                           |   |                                   |                     |           |
| Confianza   |                   | 18. Siente la confianza de sus superiores al momento que usted realiza las operaciones en caja. |   |                                   |                     |           |
|   |                   | Fecha <i>28/6/17</i>  |   | ✓                                 |                     |           |

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"ESTILOS DE LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA  
EMPRESA PERÚ MONEY S.A.C. LIMA, 2017"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

OTAR MORALES MANUEL BENJAMIN

ASesor

DR. ERIC SAUCEDO SEVERINO ANTONIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ

2017



Resumen de coincidencias

14 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- 1 repositorio.ucv.edu.pe 6 %  
Fuente de Internet
- 2 Entregado a Universida... 5 %  
Trabajo del estudiante
- 3 www.scribd.com 1 %  
Fuente de Internet
- 4 Entregado a Universida... 1 %  
Trabajo del estudiante
- 5 Entregado a Universida... 1 %  
Trabajo del estudiante

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

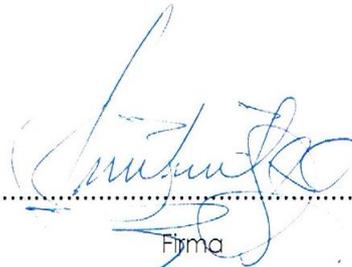
| PROBLEMA  | OBJETIVOS  | HIPOTESIS   | VARIABLES                   | CONCEPTO  | DEFINICION OPERACIONAL   | DIMENSIONES/ INDICADORES  | METODOLOGIA  |
|---|--|---|-----------------------------|---|--|---|--|
| ¿De qué manera influyen los estilos de liderazgo en el desempeño laboral en la empresa Perú Money SAC, Lima 2017?   | Conocer de qué manera influyen los estilos de liderazgo en el desempeño laboral de la empresa Perú Money S.A.C Lima, 2017.   | Los estilos de liderazgo influyen significativamente en el desempeño laboral de la empresa Perú Money S.A.C, Lima, 2017.  | <b>ESTILOS DE LIDERAZGO</b> | Münch (2011) afirma: "El estilo de dirección o de liderazgo se refiere al conjunto de cualidades y técnicas que se ejercen para dirigir a los colaboradores" (p.145).   | Robbins, S. y Coulter, M. (2010) nos dice: En la universidad de Iowa se exploraron tres estilos de liderazgo por Lewin, K., Lippitt, R. y White R. de los cuales fueron el estilo autocrático, estilo democrático y estilo liberal.  | <b>AUTOCRÁTICO</b><br>. Dirige<br>. Impone sus pensamientos<br>. Controlar            | <b>TIPO DE NIVEL DE ACUERDO AL FIN</b><br><br>Aplicada   |
|   |  |   |                             |   |  | <b>DEMOCRÁTICO</b><br>. Colaborador<br>. Trabaja en equipo<br>. Motiva                | <b>DISEÑO</b><br><br>No experimental de corte transversal.   |
|   |  |   |                             |   |  | <b>LIBERAL</b><br>. Delega su autoridad<br>. Gestor de conflictos<br>. Abuso de poder | <b>NIVEL DE ESTUDIO</b><br><br>Explicativo causal  |
|   |  |   |                             |   |  |   |  |
| <b>P. ESPECÍFICOS</b>   | <b>O. ESPECÍFICOS</b>  | <b>H. ESPECÍFICOS</b>   |                             |   |  |   |  |
| 1. ¿De qué manera influye el estilo autocrático en el desempeño laboral en la empresa Perú Money S.A.C, Lima, 2017?<br>2. ¿De qué manera influye el estilo democrático en el desempeño laboral en la empresa Perú Money S.A.C, Lima, 2017?<br>3. ¿De qué manera influye el estilo liberal en el desempeño laboral en la empresa Perú Money S.A.C, Lima, 2017? | 1. Conocer de qué manera influye el estilo autocrático en el desempeño laboral de la empresa Perú Money S.A.C en Lima Metropolitana, 2017.<br>2. Conocer de qué manera influye el estilo democrático en el desempeño laboral de la empresa Perú Money S.A.C en Lima Metropolitana, 2017.<br>3. Conocer de qué manera influye el estilo liberal en el desempeño laboral de la empresa Perú Money S.A.C en Lima Metropolitana, 2017. | 1. El estilo autocrático influye significativamente en el desempeño laboral de la empresa Perú Money S.A.C, Lima, 2017.<br>2. El estilo democrático influye significativamente en el desempeño laboral de la empresa Perú Money S.A.C, Lima, 2017.<br>3. El estilo liberal influye significativamente en el desempeño laboral de la empresa Perú Money S.A.C, Lima, 2017. | <b>DESEMPEÑO LABORAL</b>    | Chiavenato (2009) nos dice: "el desempeño humano en la organización depende de muchas contingencias. Varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él. El valor de las recompensas y la percepción de que estás dependen del esfuerzo individual que la persona está dispuesta hacer" (p. 284). | Chiavenato (2009) afirma: "[...] las personas y las organizaciones necesitan saber todo respecto a su desempeño. Las principales razones que explican el interés de las organizaciones por evaluar el desempeño de sus colaboradores son: recompensas, relaciones, percepción" (p. 284). | <b>RECOMPENSAS</b><br>. Recibir aumento<br>. Ganar premio<br>. Recibir ascenso        | <b>POBLACION</b><br><br>Estará conformada por 50 trabajadores de la empresa Perú Money SAC, Lima, 2017 |
|   |  |   |                             |   |  | <b>RELACIONES</b><br>. Recibir aumento<br>. Ganar premio<br>. Recibir ascenso         | <b>TIPO DE MUESTRA</b><br>Muestra censal<br><br><b>MUESTREO</b><br>No probabilístico o convencional.   |
|   |  |   |                             |   |  | <b>DESARROLLO</b><br>. Desempeño<br>. Conciencia de uno mismo<br>. Confianza          | <b>TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b><br><br>Programa estadístico SPSS 22                  |
|   |  |   |                             |   |  |   |  |

Yo, Dr. DÍAZ SAUCEDO SEVERIANO ANTONIO, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**ESTILOS DE LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PERÚ MONEY S.A.C., LIMA, 2017**" del estudiante **Odar Morales Manuel Benjamin**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Lima, 18 de octubre del 2018.



Firma

Dr. Díaz Saucedo Severiano Antonio

DNI: 07162975

|         |                            |        |                    |        |                                 |
|---------|----------------------------|--------|--------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable de SGC | Aprobó | Vicerrectorado de Investigación |
|---------|----------------------------|--------|--------------------|--------|---------------------------------|