



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Relación del Liderazgo con el Desempeño laboral de los trabajadores en la  
empresa Iasacorp International S.A - Lima, 2017.

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

Licenciado en Administración

#### **AUTOR**

Estrada Yalico Jack Francis

#### **ASESOR**

Díaz Saucedo Severino Antonio

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión del Talento Humano

**LIMA – PERÚ**

**Año 2017**

**DR. DÁVILA ARENAZA VÍCTOR**  
**PRESIDENTE**

**DR. DÍAZ SAUCEDO ANTONIO**  
**SECRETARIO**

**DR. FERNÁNDEZ SAUCEDO NARCISO**  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Han pasado más de 5 años desde que comencé mis estudios universitarios, tantos trabajos y sacrificios solo pudieron ser posibles gracias a mis padres, es por eso que este trabajo va dedicado para ellos, tantas enseñanzas en clases no valdrían nada sin los valores y principios con las que ustedes me educaron desde niño, su amor, comprensión, paciencia, empatía, esfuerzo, sacrificio, apoyo, son solo unas de las tantas cosas que me han ayudado a ser una mejor persona, este será un paso más de muchos proyectos de vida en el cual espero se sientan muy orgullosos, gracias por tanto, los amo.

## **AGRADECIMIENTO**

En primera instancia agradezco a todos los profesores que a lo largo de estos ciclos académicos han transmitido sus conocimientos hacia mí para poder lograr mi formación profesional. A la casa de estudios la Universidad Cesar Vallejo por brindar facilidades a jóvenes que quieren ser profesionales como en mi caso. A mis compañeros con los cuales he compartido muchos momentos e intercambiado muchas experiencias que nos servirán para la vida personal y laboral. Por último agradecer a mi familia en general por que cada uno de ellos me apoyo de diferentes maneras durante todos estos años, dándome confianza en mí mismo y así poder lograr este gran objetivo para mi vida.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo, Jack Francis Estrada Yalico con DNI N° 76563496, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, Diciembre del 2017

---

**Jack Francis Estrada Yalico**

## **PRESENTACION**

### **Señores miembros del Jurado:**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Relación del Liderazgo con el Desempeño laboral de los trabajadores en la empresa lasacorp International S.A - Lima, 2017.”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Bachiller en Administración de Empresas.

El Autor

## INDICE

CONTENIDO	PÁGINAS
PAGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACION	VI
INDICE	VII
RESUMEN	IX
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Trabajos previos	5
1.3. Teorías relacionadas al tema	10
1.4. Formulación del problema	22
1.5. Justificación del estudio	23
1.6. Hipótesis	23
1.6. Objetivos	24
<b>II. MÉTODO</b>	<b>25</b>
2.1. Diseño de investigación	26
2.2. Variables y operacionalización	27
2.3. Población y muestra	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad	30
2.5. Método de análisis de datos	32
2.6. Aspectos éticos	33

<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>34</b>
3.1.	Análisis descriptivo de los resultados	35
3.2.	Prueba de hipótesis	39
3.2.1	Verificación de la muestra	39
3.2.2	Contrastación de Hipótesis	40
<b>IV.</b>	<b>DISCUSION</b>	<b>45</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>49</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>51</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>53</b>

## RESUMEN

La presente investigación se titula Relación del Liderazgo con el Desempeño laboral de los trabajadores en la empresa lasacorp International S.A - Lima, 2017, con el objetivo de determinar la relación entre el Liderazgo con el Desempeño laboral de los trabajadores en la empresa lasacorp International S.A – Lima. La investigación de tipo aplicada, de nivel descriptiva-correlacional de diseño no experimental de corte transversal, cuya muestra estuvo formada por 87 trabajadores. Esta investigación se desarrolló usando como instrumento de recolección de datos un cuestionario de 20 preguntas tipo Likert, procesando los datos en el programa estadístico SPSS, dando como resultados aceptando la hipótesis y concluyendo que existe relación del Liderazgo con el Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa IASA CORP INTERNACIONAL S.A – Lima, 2017 con un coeficiente de correlación Rho de Spearman positiva considerable de 0,891.

**Palabras Clave:** Liderazgo, Desempeño, Motivación.

## ABSTRACT

The present investigation is titled Relationship of the Leadership with the Job Performance of the workers in the company lasacorp International SA - Lima, 2017, with the objective of determining the relationship between the Leadership and the Job Performance of the workers in the company lasacorp International SA - Lime. The investigation of applied type, descriptive-correlational level of non-experimental cross-sectional design, whose sample consisted of 87 workers. This research was developed using as a data collection instrument a questionnaire of 20 Likert-type questions, processing the data in the SPSS statistical program, giving as results accepting the hypothesis and concluding that there is a relation of the Leadership with the Labor performance of the workers of the company IASA CORP INTERNACIONAL SA - Lima, 2017 with a significant positive Rho correlation coefficient of 0.881 Spearman.

**Keywords:** Leadership, Performance, Motivation.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Realidad Problemática

Actualmente la gestión del talento humano pertenece a una dependencia de suma importancia para mantener una empresa consolidada, eficiente, eficaz y rentable, teniendo en cuenta el desarrollo de su potencial humano. El liderazgo de los recursos humanos tiene como objetivo principal el desarrollo y desempeño de los trabajadores y sus relaciones en la organización, por tal motivo se debe lograr ejercer un clima organizacional óptimo de trabajo y buenas condiciones de vida en la empresa, logrando así que los trabajadores se sientan motivados, satisfechos, desarrollen y mejoren sus habilidades y capacidades, lo que ayudará al desarrollo individual de cada uno de ellos y por ende se verá reflejado en el crecimiento organizacional. Uno de los temas más investigados en las últimas décadas en las escuelas de negocios, de administración y de gestión de negocios, y también de mayor controversia, es el Liderazgo. Diversas teorías se han formulado para explicar los distintos tipos de Liderazgo y se han elaborado diversos modelos para orientar la formación de líderes.

En el contexto internacional (Noriega, 2008) nos menciona que: “Las organizaciones en América Latina y en todo el mundo para crecer y perdurar dependen del liderazgo de sus dirigentes y esto es válido para las que tienen fines de lucro y las que no. Ya que las organizaciones dependen del líder, necesitamos ver qué aspectos de éste son importantes. Un buen líder debe reunir cuatro condiciones; compromiso con la misión, comunicación de la visión, confianza en sí mismo e integridad personal. Pero el líder no sólo debe cumplir con estas condiciones, también debe cumplir con ciertas virtudes que lo van a guiar en la buena toma de sus decisiones. Estas virtudes son la prudencia, templanza, justicia y la fortaleza. La tarea del líder no es tan fácil, debe ser capaz de tener muy buena comunicación y una capacidad de integración, es hacer que los miembros de la organización liberen su

energía para el logro de un objetivo común. La comunicación cumple un rol protagónico pues permite transmitir lo que está dentro de nosotros tal como lo sentimos. Y la integración permite realizar acciones eficientes en forma conjunta y sin desconexiones” (p.26).

En el contexto nacional (López, 2013) nos dice que: “En el Perú siempre ha habido una falta de liderazgo, y no estamos refiriéndonos solamente a la falta de liderazgo político, pues al Perú también le ha faltado otros liderazgos, como son el industrial, el empresarial, el cultural y el moral, la tradicional ineficiencia del aparato estatal muchas veces ha traído como consecuencia de que los pobladores desconfíen de los funcionarios de gran y baja jerarquía por ineficientes o corruptos. Esa ausencia en la conducción de la sociedad peruana debe ser cubierta por alguien, por el presidente de la república en el caso del país, y en las empresas por los gerentes de alto mando.” (p.34).

Este trabajo realizado por los jefes o líderes para enfrentar los cambios se ha convertido en verdadero reto para la nueva dirección de asumir un liderazgo que demande un alto índice de destreza social y habilidades gerenciales que pueda unir a todo un grupo de trabajo a su cargo con el fin de un propósito significativo a pesar de las obstáculos que los separan, en el contexto local (Flórez, P y Farfán, M) nos menciona que: “La resiliencia empresarial está directamente relacionada el liderazgo y un ejemplo de ello son las empresas textiles del emporio de Gamarra en Lima, la capacidad de poseer iniciativa es alta y este factor hizo posible que los empresarios tengan una capacidad resiliente por vencer la adversidad y no darse por vencidos [...] el cambio organizacional fue necesario para salir de la crisis y el líder tomo papel fundamental conociendo la verdadera problemática de la Mype” (p.14).

Es por esto que en el presente trabajo de investigación tratamos de diagnosticar el actual momento que están viviendo en las instalaciones de la tomada empresa lasacorp International S.A qué se dedica a la comercialización de accesorios para damas y niños a nivel nacional e

internacional como marcas reconocidas como Do it, que se encuentra en el rubro retail el cual requiere un proceso complicado el cual es efectuado día a día por los trabajadores de dicha empresa.

Actualmente el problema principal es que el actual desempeño de los trabajadores de manera general en todas las áreas, creando así disconformidad por parte de los ejecutivos con los resultados obtenidos mes a mes, caída de las ventas, cierre de tiendas, muchas deudas por pagar, son indiciadores de esta problemática. Este proyecto de investigación fue destinado para descifrar el importante rol de liderazgo dentro de la empresa, y si es que tiene relación con el problema dentro de la empresa para así poder determinar la consecución de ambas partes, documentar esta información para así dar un diagnóstico y recomendar acciones para mejorar los resultados.

## 1.2 Trabajos previos

### 1.2.1 Antecedentes Internacionales

**Chávez M. (2013).** En su tesis de licenciatura *“La Influencia del Liderazgo en el Clima Organizacional, Análisis de la PYME Ecuatoriana”* Por lo expuesto, el presente trabajo tiene como objetivo determinar cómo influye el Liderazgo en el Clima Organizacional y analizar a las PYME del Ecuador desde esta perspectiva como aporte a su desarrollo y competitividad. El desarrollo del estudio se realizará bajo un Análisis Teórico Conceptual teniendo un diseño no experimental, a través del cual se busca comparar diferentes teorías, conceptos y modelos fundamentados en estudios e investigaciones del tema; la población fue a 3.781 directivos de diferentes pymes ecuatorianas, seleccionando la misma cantidad para la muestra; los resultados concluyeron que el Liderazgo influye con una incidencia del 70% en el Clima Organizacional, genera una relación que afecta al logro de los objetivos y metas organizacionales. Si se considera la situación de la pequeña y mediana empresa del Ecuador PYME en donde el ámbito de acción del Liderazgo es más directo que una empresa grande y por lo tanto con una estrecha vinculación entre la gestión y la cultura de la empresa; se puede ver que las PYME tienen su propia personalidad, la misma que está muy influenciada por el empresario, su Liderazgo y su estilo de dirección.

**Urizar S. (2016).** En su tesis de licenciatura *“Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante don Carlos, Cobán, alta Verapaz”* el proceso investigativo tuvo como objetivo conocer los estilos de liderazgo relacionados en el desempeño laboral de los colaboradores de Restaurante Don Carlos para identificar el tipo de liderazgo que desarrollan, la muestra estuvo conformada por 16 colaboradores, los cuales pertenecen a ambos géneros. La investigación realizada de tipo descriptivo de diseño no experimental, la metodología

estadística se basa en vaciar, ordenar, recabar e interpretar los resultados obtenidos, por medio de una tabulación la cual permita clasificar la información, haciendo uso del programa Excel. Para la recopilación de los datos se utilizó el cuestionario de estilos de liderazgo diseñado por el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE), el cual identifica tres estilos de liderazgo: Autocrático, Participativo y Liberal, compuesta por 34 preguntas. Se procedió con la recolección de datos y aplicación del test, tabulación de datos, presentación y análisis y discusión de resultados; para este procedimiento se elaboraron tablas de resultados, graficas de barras que presentan el porcentaje de los estilos de liderazgo. Se concluyó que el estilo de liderazgo que predomina en Restaurante Don Carlos de Cobán Alta Verapaz, es el Autocrático (orientado hacia la tarea), resaltando que un 40% de los trabajadores no percibía motivación por parte de los líderes, es por ello que derivado de los hallazgos significativos se proponen conclusiones y recomendaciones sugiriendo implementaciones de charlas motivaciones y capacitaciones para fomentar la participación y trabajo en equipo entre los colaboradores.

En otra perspectiva el aporte de **Reyes Z. (2013)** en su tesis de licenciatura "*Liderazgo en Mandos Medios y Desempeño Laboral (Estudio realizado con el personal de la Industria Textil de los Altos S.A.)*" presentó un estudio de tipo descriptivo, no experimental con el objetivo de determinar la influencia de liderazgo de mandos medios y su relación en el desempeño laboral de subalternos, para recolectar la información definió una muestra no probabilística de 101 sujetos que representan el 100% de la población, dividiéndose en 80% en el área operativa y el 20% restante administrativa, comprendidos entre 18 y 63 años de edad, aplicando la prueba psicométrica SIV que en sus siglas en ingles se describe como Survey of Interpersonal Values de L.V. la que ofrece una medida del grado o intensidad relativa de los valores entre los cuales se encuentran: consideración, conformidad, reconocimiento, independencia, benevolencia y liderazgo, llegando a la conclusión fue que el liderazgo de mandos medios si influye en el

desempeño laboral de los subalternos de la Industria Textil de los Altos, y que si manifiestan poseer habilidades de liderazgo, sin embargo no lo han sabido desarrollar dentro del entorno laboral, para ello se recomendó que se debe hacer un filtro en el proceso de reclutamiento y selección, para que el mejor candidato sea el seleccionado, además de crear una carrera dentro de la empresa, con el fin de enfrentar las situaciones que presenta, desde otro punto de vista.

### **1.2.2 Antecedentes Nacionales**

**Calnavapon F; Aguilar N. y Esparza A. (2016).** En su tesis para licenciatura *“El Estilo de Liderazgo y su efecto en el Desempeño Laboral del área de Contabilidad en la Empresa El Rocio S.A. Año 2016 – Trujillo”* tuvo como objetivo general determinar el efecto del estilo de liderazgo y su efecto en el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa El Rocio S.A. año 2016 – Trujillo., la investigación fue de tipo de descriptiva de diseño no experimental con corte transversal, la población y muestra fueron de 28 colaboradores del área de contabilidad, para el cual se procedió aplicar cuestionario para la recolección de información y dar solución a las variables de estudio el estilo de liderazgo y para medir el desempeño laboral del área de contabilidad se aplicó la ficha de evaluación, los resultados mostraron que el coeficiente de determinación fue  $R^2=0.1751$  acercándose a cero e indica que las variables estudiadas tienen un grado de relación muy baja, por la cual se concluyó que el desempeño laboral del área de contabilidad de la empresa El Rocio S.A. no depende del estilo de liderazgo, los objetivos específicos fue identificar el estilo de liderazgo del área de contabilidad los resultados mostraron que orientado a las persona obtuvo un puntaje de 6.4 y orientado a los resultados obtuvo un 8.4 ubicado en la malla del grid gerencial como un liderazgo de estilo de equipo, Los resultados del desempeño laboral fue bueno en un 46.4%, el 39.3% tiene un desempeño regular y solo el 14.3% es destacado en el área de contabilidad. Esta investigación nos permite comprender que el efecto del estilo de liderazgo no afecta en el desempeño laboral por eso

se debe buscar otros métodos como las capacitaciones hacia los trabajadores o el reclutamiento de una mayor calidad de profesionales que con nuevas ideas y mayor experiencia resolverán más eficientemente los inconvenientes en dicha área.

**Ortega K. (2016).** En su tesis de licenciatura *“El liderazgo y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital II EsSalud huánuco-2016”* tuvo como objetivo determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital II EsSalud Huánuco-2016. Materiales y Métodos: se realizó un estudio de tipo descriptivo-observacional, transversal y prospectivo; el muestreo fue no probabilístico; se utilizó como instrumentos, el cuestionario de liderazgo para identificar el liderazgo predominante de los directivos, el democrático, autoritario, centrado en las tareas o centrado en las relaciones; asimismo se utilizó el cuestionario de desempeño laboral, para evaluar a los profesionales de enfermería. Para la contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba estadística Tau-B de Kendall para las variables ordinales y el Chi Cuadrado de Pearson, para las variables nominales, y hallar la relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral. Resultados: Se concluyó que existe relación significativa entre el liderazgo autoritario ( $X^2=7,532$  y  $p=0,023$ ), el liderazgo centrado en las tareas ( $X^2 = 4,756$  y  $p=0,029$ ) y el desempeño laboral. Además, se encontró relación significativa entre el liderazgo autoritario con el desempeño administrativo ( $X^2=7,532$  y  $p=0,023$ ) y el desempeño en docencia ( $X^2= 7,532$  y  $p=0,023$ ). Se comprobó también una relación significativa entre el liderazgo centrado en las tareas con el desempeño administrativo ( $X^2= 4,756$  y  $p=0,029$ ) y el desempeño en docencia ( $X^2= 4,756$  y  $p=0,029$ ). Se recomendó que la predominancia del liderazgo autoritario y el liderazgo centrado en las tareas sea aprovechada por parte del personal administrativo para poder mejorar el desempeño laboral aumentando su motivación y clima laboral.

**Quea I. (2014).** En su tesis de licenciatura "*Liderazgo del director, su relación con el desempeño laboral de los profesores en el colegio Adventista Túpac Amaru, 2014.*" tuvo por objeto determinar en qué medida se relaciona el estilo de liderazgo del director con el desempeño laboral de los profesores en el Colegio Adventista Túpac Amaru, ubicada en la provincia de San Román departamento de Puno. El estudio empleó la Investigación Descriptiva correlacional con un diseño de investigación No experimental, se ubicó en el Nivel de Investigación Explicativo. Se sustentó en autores quienes definen liderazgo como un proceso de influencia en algunos individuos mediante sus actos, facilitan el movimiento de un grupo hacia una meta común, además definen el desempeño laboral del docente como el conjunto de habilidades de los docentes en el ejercicio de su labor. Se trabajó con una muestra de 70 docentes aplicándose un cuestionario destinado a recabar información sobre la variable predictora: liderazgo y sus tres dimensiones: liderazgo liberal, liderazgo autocrático y liderazgo democrático; así como, sobre la variable desempeño laboral y cuatro dimensiones: manejo de tecnologías de información, atención empática al estudiante, aplicación de disposiciones y generación de cambios organizacionales. Los resultados obtenidos muestran una significativa relación y un alto valor del coeficiente de correlación entre la variable "liderazgo" y la variable criterio "desempeño laboral docente" que es  $R= 0.605$ ; indicando una correlación positiva superior a la media. El coeficiente de variable: Liderazgo es  $B= 0.001$ , indicando que xi esta variable explica totalmente el desempeño laboral docente, pues se acepta la hipótesis nula, esto es, el valor de signo es menor al valor de alfa; en efecto,  $\text{signo} = 0.997 < \alpha = 0.05$ . Por lo que se recomendó fortalecer y promover más el liderazgo democrático en el Colegio Adventista Túpac Amaru para para mejorar más significativamente el desempeño.

## **1.3 Teorías relacionadas al tema**

### **1.3.1 Liderazgo**

#### **1.3.1.1 Teoría del Liderazgo**

Para Chiavenato (1999, p.68), el liderazgo “Es la influencia interpersonal ejercida en una situación y dirigida a través del proceso de la comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos”

#### **1.3.1.2 Conceptos de Liderazgo**

Existen muchos autores que han brindado conceptos de la variable Liderazgo, en la presente investigación se han considerado las definiciones más resaltantes de los siguientes autores:

Según Maxwell (2007). “La gente tiene muchos conceptos erróneos acerca del liderazgo. Cuando oyen que alguien tiene un título impresionante o una posición de liderazgo asignada, suponen que la persona es un líder. A veces es cierto. Pero los títulos no tienen mucho valor cuando se trata del liderazgo, no puede ser otorgado, nombrado, ni asignado. Sólo procede de la influencia y esta no puede imponerse, debe ser ganada. Lo que un título puede comprar es un poco de tiempo sea para aumentar su nivel de influencia sobre otros o para eliminarlo. Liderazgo es influencia, nada más, nada menos. Cuando usted se convierte en un estudiante de los líderes, como lo soy yo, comienza a reconocer el nivel de influencia de la gente en situaciones de la vida diaria a su alrededor” (p.26).

Maestro (2009) “plantea sobre los talentos que cada líder posee y sustenta que los líderes que nos dirijan en un futuro, deben tener una serie de talentos comunes, independiente del puesto que estos ocupen; estos serán el denominador común para todos los líderes al margen de la personalidad y el carisma que posea cada uno. Estos talentos están siempre en un proceso de mejora continua y nunca llegan a alcanzar el 100%, por lo que siempre se lucha para alcanzar la superación personal y el aprendizaje”. (p.39)

Según Yulk (2004) el mejor liderazgo se basa en tener en cuenta los siguientes datos: “Hay que trabajar pero ten en cuenta el relax para tus empleados y/o equipo, Escucha también a tus empleados y/o equipo, Un líder empresarial no solo manda y ordena, también opera y escucha, Mejorar tu imagen facilitará el liderazgo empresarial, Debe aprender a comunicarte y a transmitir correctamente lo que quieres.”(P. 35).

Para Kotter (1990) El liderazgo, en consecuencia, no es más que la actividad o el proceso de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo, para lo cual es necesario concebir una visión de lo que debe ser la organización y generar las estrategias necesarias para llevarla a cabo, mediante una coalición cooperativa de recursos humanos altamente motivados y comprometidos para convertir esa visión en realidad. El liderazgo y la administración son dos sistemas de acción complementarios, cada uno tiene su propia función y actividades características y ambos son necesarios para el éxito en un entorno empresarial y de negocios cada vez más complejo, competitivo y fluctuante, por lo que el verdadero reto para la organización consiste en combinar un fuerte liderazgo con una eficaz dirección, utilizando ambos aspectos de forma equilibrada” (p.98).

Para Stoner (1996) "El liderazgo implica aprender a moldear el futuro. Existe el liderazgo cuando las personas dejan de ser víctimas de las circunstancias y participan activamente en la creación de nuevas

circunstancias. El liderazgo implica crear un ámbito en el cual los seres humanos continuamente profundizan su comprensión de la realidad y se vuelven más capaces de participar en el acontecer mundial, por lo que en realidad el liderazgo tiene que ver es con la creación de nuevas realidades" (p.112).

La preocupación de los directivos y los gerentes debería estar centrada en crear una imagen tal, que sus subordinados lo catalogaron como un colaborador más, orientador, que escucha de su gente, generador de confianza, buen comunicador, persona que apoya y ayuda, que transmite seguridad.

### **1.3.1.3 Estilos de Liderazgo**

Según Robbins y Coulter (2005) existen tres tipos de liderazgo, los cuales se detallan a continuación:

- Estilo Autocrático: Es quien no da lugar a tomar decisiones, él es quien decide ante todo acontecimiento que suceda dentro de la empresa sin pedir opiniones de los demás. Es quien concentra el poder dentro de las organizaciones, por ello un liderazgo unidireccional, ya que los colaboradores solamente deben obedecer órdenes que establece el líder.
- Estilo Democrático: Es el estilo de liderazgo en el cual se da la participación de los miembros del grupo, comentando los puntos a debatir y posteriormente el líder es quien toma la decisión luego de haber escuchado las opiniones de los demás, por lo que se percibe la unidad de equipo en la que se toman decisiones y la participación en conjunto con los compañeros.
- Estilo Laissez-Faire: Significa dejen hacer o dejen pasar, conocida como una expresión francesa. De ésta, el este estilo de liderazgo se caracteriza por libertad en la toma de decisiones que se deben tomar

dentro de la empresa por parte del grupo de colaboradores ya que en este caso el líder tiene una mínima participación, dejando a criterio la toma de decisiones a tercero, y no se responsabiliza.

El modelo de liderazgo de rango completo desarrollado por Bass y Avolio (1994, p.98), sostiene que “un líder alterna el ejercicio de diferentes tipos de liderazgo según las demandas de situaciones específicas y las expectativas de los miembros de la organización, combinando el estilo de liderazgo transaccional con el transformacional.” El modelo de liderazgo de rango completo, se sustenta en Liderazgo Transformacional, Transaccional y Laissez-Faire en su consideración conceptual básica, a saber:

- Liderazgo Transformacional (Influencia Idealizada, Motivación inspiracional, Estimulación Intelectual y Consideración Individualizada).

Estimula el emerger de la conciencia de los colaboradores, los cuales aceptan y se comprometen con el logro de la misión de la organización dejando de lado sus intereses personales, para enfocarse en los intereses del equipo.

- Liderazgo Transaccional (Recompensa Contingente y Dirección por Excepción).

El liderazgo transaccional es visto como intercambio entre el líder y sus seguidores, donde estos reciben un valor a cambio de su trabajo y por tanto, confirma la existencia de una relación costo y beneficio.

- Liderazgo Laissez-Faire. (Pasivo)

De acuerdo con Bass, el Liderazgo Laissez-Faire describe a líderes que evitan influenciar a sus subordinados, eluden sus responsabilidades de supervisión y no confían en su habilidad para dirigir.

#### **1.3.1.4 Funciones del Liderazgo**

Lazzati (2002), nos brinda una estructura conceptual para identificar las funciones de un líder. Opina que liderar es provocar motivación, por lo tanto las funciones del liderazgo consisten en operar sobre los factores de la motivación. Considera que dentro de las funciones se encuentra: "La atracción de la tarea que desempeña la persona, el cual abarca los procesos de las condiciones de trabajo que afectan directamente la tarea, como la disponibilidad de los instrumentos pertinentes y las condiciones físicas. También se encuentra las condiciones de la organización que rodean la tarea, el cual comprende los aspectos relacionados con el estilo básico de liderazgo que principalmente el superior directo (el jefe) y en menor medida otros miembros de la organización ejercen sobre la persona en cuestión de la tarea" (p.66).

En efecto la mayoría de las personas necesitan, tener una orientación adecuada (en cuanto a valores, visión, objetivos, políticas e instrucciones, etc.); estar interesado por participar en las decisiones que llevan a esa orientación; disponer de autonomía para ejercer su creatividad e innovación; demandar apoyo cuando es menester (capacitación y asistencia correspondientes); feedback acerca de la tarea realizada y una recompensa adecuada, llámese remuneración o promoción.

El clima general del sector y de la organización, comprende aspectos como la cantidad y calidad de la comunicación, el nivel de confianza mutua, el espíritu de cohesión y cooperación, la forma de manejar el conflicto y el cambio, las políticas y demás aspectos de la administración del personal que abarcan los procesos de: búsqueda, selección e incorporación, capacitación y desarrollo, asignación, evaluación y promoción, remuneración y demás beneficios que se logran de la organización. La influencia que la tarea y la organización tienen sobre la

calidad de vida de la persona, es otra función que se relaciona con la medida en que las demandas de la tarea y de la organización pueden alejarse de la situación familiar, los objetivos personales y el grado en que la organización es receptiva al planteo de los problemas personales.

Finalmente Lazzati, concluye que el liderazgo no es algo privativo del jefe con respecto a sus subordinados, sino que comprende también la influencia sobre los pares, e inclusive la influencia del subordinado sobre el jefe. Asimismo señala que tampoco es una función exclusiva de la alta gerencia. La responsabilidad de ejercer debidamente el liderazgo corresponde, a todos los niveles de la organización, cualesquiera que sean las limitaciones impuestas desde arriba.

#### **1.3.1.5 Dimensiones del Liderazgo**

##### **Influencia Interpersonal**

“La influencia es el poder o la autoridad de alguien sobre otro sujeto. Ese poder puede utilizarse para intervenir en un negocio, para obtener una ventaja o para ordenar algo. En otras palabras, la influencia es la capacidad de controlar y modificar las percepciones de los demás” (Maxwell, 2007, p.75).

##### **Comunicación Humana**

Para Chiavenato (1999), “La Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupala” (p.156).

## **Motivación**

“La motivación genera que los trabajadores realicen o desempeñen las actividades, objetivos y metas establecidas por la organización en un ambiente idóneo, donde se sientan a gusto, compenetrados o sincronizados. Por lo tanto la motivación a tenerse en cuenta para entender las reacciones humanas, no es posible tener buenos resultados en algo si no se cuenta con personas insatisfechas” (Stoner, 1996, p.96).

### **1.3.2 Desempeño Laboral**

#### **1.3.2.1 Teoría del equilibrio organizacional**

Chiavenato (2012), “Al estudiar los motivos por los cuales las personas cooperan, los conductistas visualizan la organización como un sistema que recibe contribuciones de los participantes bajo la forma de dedicación o trabajo y en cambio ofrece alientes e incentivos. Los conceptos básicos de esa teoría son los siguientes:

- a) Incentivos o alicientes. Son “pagos” hechos por la organización a sus participantes (como salarios, beneficios, premios de producción, gratificaciones, elogios, oportunidades de crecimiento y producción, reconocimiento, etcétera).
- b) Utilidad de los incentivos. Cada incentivo posee un valor de utilidad que varía de individuo a individuo: es la función utilidad, subjetiva para cada individuo en función de sus necesidades personales.
- c) Contribuciones. Son los “pagos” que cada participante efectúa a su organización (como trabajo, dedicación, esfuerzo y desempeño, asiduidad, puntualidad, lealtad, reconocimiento, etcétera).
- d) Utilidad de las contribuciones. Es el valor que el esfuerzo de un individuo tiene para la organización, con la finalidad de que esta alcance sus objetivos (p.304).

### **1.3.2.2 Conceptos de Desempeño laboral**

Para Chiavenato (2005, p.254.) “El desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

Robbins & Coulter (2010), definen que es “Un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual” (p.43)

Robbins. & Judge (2013), nos dice que “El desempeño de las personas es el efecto de su comportamiento de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. En tal sentido, el desempeño de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. El desempeño define el rendimiento laboral es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento” (p.112)

El Desempeño Laboral se puede definir, Fishmand (2007), como “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado tiempo” (p.75)

Madrigal (2005), nos menciona que: “el desempeño laboral como algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables” (p.120).

Stoner (1996), afirma que el desempeño laboral “es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad, sobre la base de esta definición se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas” (p.89).

### **1.3.2.3 Factores del desempeño laboral**

Según las definiciones del desempeño laboral, se infiere que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Koontz (2002), conceptualiza las siguientes: “capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño” (p.14).

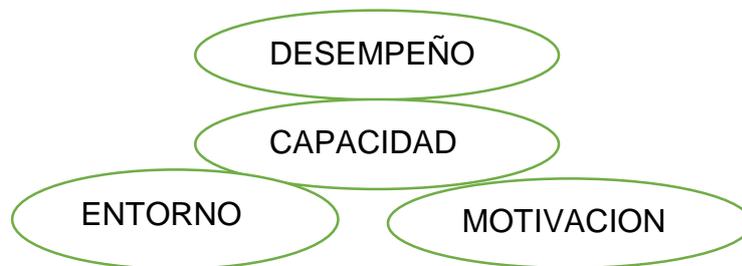
Una competencia, según Koontz (2002) es “el conjunto sinérgico de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores, basado en lo ideal demostrado, asociado a un desempeño superior del trabajo y de la entidad, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios. Es requerimiento esencial que esas competencias sean observables, medibles y que contribuyan al logro de los objetivos de la entidad” (p.19).

De acuerdo con lo anterior una competencia es el conjunto de habilidades y conocimientos que permiten un mejor desempeño del trabajador según las exigencias y objetivos de la empresa. Existen diferentes competencias las cuales están desarrolladas en varios niveles en cada persona, sin embargo hay competencias intelectuales y emocionales que claramente permiten un desempeño más eficaz. Así mismo las

competencias permiten la ejecución de una tarea de forma integrada por lo que se pueden alcanzar mejores resultados. Tal como expone Maestro (2009) “el desempeño exitoso de los recursos humanos, y en esencial el de los directivos, incluye no solo conocimientos y habilidades para hacer el trabajo (saber hacer) sino también actitudes, valores y rasgos personales vinculados al buen desempeño del mismo (querer hacer)” (p.7).

Palomo (2004), el desempeño está en función del entorno, en el cual existe la organización (p.17).

Figura 1. Indicadores del Desempeño Laboral.



. Fuente: Palomo (2004)

#### 1.3.2.4 Evaluación del desempeño

Palomo (2004), nos menciona que “Al evaluar el desempeño, los sistemas de evaluación que consideren objetivos cuantificables preestablecidos tienen un valor excepcional. Dada una planeación consistente, integrada y comprendida proyectada para alcanzar objetivos cuantificados, quizá los mejores criterios de desempeño gerencial se relacionen con la capacidad de fijar metas de manera inteligente, planificar los programas que ayuden a realizar y tener éxito al alcanzarlas. Aquellos que han actuado con alguna variante de este sistema a menudo sostienen que estos criterios son inadecuados y que no se excluyen elementos de azar u otros factores que el gerente no puede controlar en una evaluación de este tipo. En demasiados casos se promueve a quienes logran resultados por azar y se

culpa de los fracasos a quienes no alcanzaron los resultados esperados debido a factores fuera de su control por tanto. La evaluación frente a objetivos cuantificables es de suyo insuficiente” (p.48).

Koontz (2012), refiere que “el sistema para medir el desempeño con base y objetivos preestablecidos debe completarse con una evaluación del gerente en sus funciones como tal. Los administradores de cualquier rango también realizan actividades no gerenciales que no pueden ignorarse; sin embargo, el principal objetivo por el que se les contrata frente al cual se les debe medir, en otras palabras es decir se les debe evaluar sobre la base de que tan bien comprenden y realizan las funciones gerenciales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar. Los estándares a utilizar en este rubro son los fundamentos de la administración pero primero debe examinarse la evaluación basada en los objetivos de desempeño” (P.39).

#### **1.3.2.5 Importancia del Desempeño Laboral**

Aamodt (2010) menciona que “el desempeño laboral consiste en conseguir la dirección adecuada, que requiere más dinámicas, exige cambio permanente, en conocimiento, destreza, habilidad, actitud, de su personal y sobre todos sus rasgos de personalidad con el fin de mejorar el desempeño del puesto de trabajo. Los gerentes tendrán que usar sus conocimientos de las diferencias entre los empleados, para poder individualizar las recompensas, en virtud de que los empleados tienen necesidades diferentes, lo que sirve de reforzador con uno de ellos, puede ser inútil con otro, esto hace que las personas se den cuenta que se aprecian sus aportaciones, mencionamos algunas de las recompensas que se usan: el monto de paga, promociones, autonomía, establecimiento de metas y en la toma de decisiones” (P.80).

### **1.3.2.6 Dimensiones de la variable:**

#### **Eficiencia**

Para Palomo (2004), “La eficiencia es la utilización racional de los recursos con los que se cuenta, para así lograr alcanzar un objetivo previamente propuesto. En otras palabras es consumir o efectuar las metas y objetivos con la menor cantidad de recursos disponibles y tiempo; lo que es un requisito para evitar o cancelar errores o derroche” (p.115)

#### **Compromiso**

Para Stoner (1996) “El compromiso es una decisión personal (de cada empleado). Va más allá de cumplir la obligación laboral, el compromiso nace del interior y aporta un extra que conduce a la excelencia, pues implica poner en juego todas las capacidades y hacer más de lo esperado. Un empleado comprometido proyecta sus energías para conseguir su propósito, aquello que tiene significado para él. Las personas comprometidas son generosas, ayudan a los demás y contribuyen a crear un clima positivo. Promueven el compromiso de otros” (p.97).

#### **Relaciones interpersonales**

Newstron (2002), considera que “Las relaciones interpersonales es la participación, colaboración y la interacción social son asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como la empatía y el gusto laboral, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el trabajo. Pese a todos los beneficios potenciales, se cree que sigue habiendo jefes o supervisores que hacen poco para alentar la participación de los trabajadores, cualquier interacción de dos o más personas, no se da solo en la organización sino en todas partes” (p.78).

## 1.4 Formulación del problema

### Problema General

- ¿Cómo es la relación del Liderazgo y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa IASA CORP INTERNATIONAL, Lima - 2017?

### Problema Específico

- ¿Cómo es la relación de la Influencia Interpersonal y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa lasacorp S.A Internacional - Lima, 2017?
- ¿Cómo es la relación de la Comunicación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa lasacorp Internacional S.A – Lima, 2017?
- ¿Cómo es la relación de la Motivación y el Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa lasacorp Internacional S.A - Lima, 2017?

## 1.5 Justificación del estudio

El estudio del liderazgo es muy importante por ser la capacidad de un jefe para guiar y dirigir. Una organización puede tener una planeación adecuada, control y procedimiento de organización y no sobrevivir a la falta de un líder apropiado. Es vital para la supervivencia de cualquier negocio u organización, ya que las labores no se desarrollarán en su mayor rendimiento y eso será una desventaja muy importante contra la competencia.

**Relevancia Social:** Desde el punto de vista social la información aporta a la solución al problema de una empresa como objeto de estudio, el cual tendrá información que beneficiará a los responsables de la misma, cuando tengan que tomar decisiones, así como también las variables sirven de referencia para

posteriores investigaciones en este ámbito, tanto en el plano local, nacional e internacional.

**Relevancia Metodológica:** Con la investigación dado a que el instrumento de estudio fue por elaboración propia y validada por expertos, el cual podría ayudar de referencia a próximos estudios similares a este, aplicando el cuestionario ya elaborado.

**Relevancia legal:** Desde el punto de vista legal, este estudio es un medio de carácter obligatorio para que los estudiantes puedan graduarse y conseguir el grado de licenciado, tal como lo dice la ley universitaria 30220, por el cual es una de las razones de su desarrollo.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

Existe relación entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa lasacorp Internacional S.A - Lima, 2017.

### **1.6.2 Hipótesis específicos**

Existe relación entre la Influencia Interpersonal y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa lasacorp Internacional S.A - Lima, 2017.

Existe relación entre la Comunicación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa lasacorp Internacional S.A - Lima, 2017.

Existe relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa lasacorp Internacional S.A - Lima, 2017.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa lasacorp Internacional S.A - Lima, 2017.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la Influencia Interpersonal y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa lasacorp Internacional S.A - Lima, 2017.

Determinar la relación entre la Comunicación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa lasacorp Internacional S.A - Lima, 2017.

Determinar la relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa lasacorp Internacional S.A - Lima, 2017.

## **II. MÉTODO**

## **2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

### **2.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Para esta investigación se tomó la Investigación del tipo Aplicada, en que el proceso busca convertir el conocimiento puro, es decir teórico, en conocimiento práctico y útil para una investigación, teniendo como unos de sus objetivos la consolidación del conocimiento, a través de la puesta en práctica de éste, el proceso se traduce en el crecimiento y mayor validación del saber científico y humano ya existente, al comprobar la veracidad de los conocimientos y teoría, además de beneficiarse utilitariamente de éste.

### **2.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es del nivel Descriptivo- Correlacional, descriptivo dado que se analiza las cualidades y propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea incluido al análisis, se miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. El estudio descriptivo se selecciona en una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga. Correlacional porque este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables, tienen como característica que primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación, aunque no establece una forma directa de relaciones causales, nos puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno.

### **2.1.3 DISEÑO**

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, el primero porque no se manipulan intencionalmente las variables a estudiar. Y es de corte transversal ya que los datos se recolectan en un momento histórico es decir tiempo determinado o también llamado tiempo único.

## **2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN**

### **Variable 1: Liderazgo**

Es la influencia interpersonal ejercida en una situación y dirigida a través del proceso de la comunicación a la consecución de uno o diversos objetivos específicos”

### **Variable 2: Desempeño laboral**

El desempeño laboral se puede definir como la eficacia del personal que trabaja o el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	POSICION	Nº DE ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
<b>X1: LIDERAZGO</b>	Influencia Interpersonal	Enseñanza	1	1	Cuestionario Tipo: Likert	Ordinal - Razón
		Persuasión	2	1		
		Interacción	3	1		
		Respaldo	4	1		
	Comunicación	Expresión	5	1		
		Atención	6	1		
		Instrucción	7,8	2		
	Motivación	Extrínseca	9	1		
		Intrínseca	10	1		
	<b>X1: DESEMPEÑO LABORAL</b>	Eficiencia	Resultado	11		
Producción			12	1		
Aporte			13	1		
Compromiso		Puntualidad	14	1		
		Absentismo	15	1		
		Honradez	16	1		
		Calidad	17	1		
Relaciones Interpersonales		Empatía	18	1		
		Carisma	19	1		
		Trabajo en equipo	20	1		
				20		

## **2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **2.3.1 Población**

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.

La población está conformada por todos los trabajadores del área administrativa y operativa, con contrato laboral y registrados en planilla, mas no practicantes ni trabajadores temporales, siendo un total de 270 personas representando el total de colaboradores de la empresa IASA CORP INTERNACIONAL S.A.

### **2.3.2 Muestra**

La muestra es un sub grupo de la población, el cual se selecciona para participar en el estudio directamente.

La cantidad de la muestra usada para la investigación es de 87 personas.

### **2.3.3 Muestreo**

El muestro fue no probabilístico, por lo tanto la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra, por conveniencia propia. Los objetos de estudio que son los colaboradores son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. El objeto de estudio es seleccionado para el estudio sólo porque son más fáciles de reclutar y no se está considerando las características de inclusión de los sujetos que los hace representativos de toda la población.

## **2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

### **2.4.1 TÉCNICA**

La técnica aplicada es la encuesta la cual se realizó en la empresa lasacorp Internacional S.A, que se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherencia y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a un población.

### **2.4.2 INSTRUMENTO**

El instrumento aplicado en el presente estudio de investigación fue el cuestionario tipo Likert, la cual está conformado por 20 preguntas elaboradas permitió la relación entre las dos variables, teniendo como objetivo principal de la investigación, la sección 1 corresponde a la variable LIDERAZGO y la sección 2 corresponde a la variable DESEMPEÑO LABORAL, la primera consta con 10 preguntas y la segunda con 10. Este cuestionario ha sido validado por un comité de expertos y por una prueba piloto. Y se desarrollaron las siguientes categorías:

(N)	Nunca	1
(CN)	Casi nunca	2
(A)	A veces	3
(CS)	Casi siempre	4
(S)	Siempre	5

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis.

### 2.4.3 VALIDEZ

El presente cuestionario de investigación fue sometido a juicio de expertos, para lo cual apelamos la aprobación de tres docentes, quienes validaron el instrumento y validaron cada pregunta con su firma respectiva, dando como opinión “sí cumple”.

<b>Grado de estudio</b>	<b>Nombre del asesor (a)</b>	<b>Opinión del experto</b>
Magister	Casma Zarate, Carlos	Sí cumple
Magister	Rosales Dominguez, Edith	Sí cumple
Magister	Arce Alvarez, Edwin	Sí cumple

### 2.4.4 CONFIABILIDAD

El valor del alfa de Cronbach puede oscilar entre el 0 y 1. Si es 0 significa que las puntuaciones de los ítems individuales no están correlacionadas con las de todos los demás. Por el contrario, el mayor valor del alfa significara una mayor correlación entre los distintos ítems, aumentando así la fiabilidad de la escala.

En la presente investigación para poder medir la confiabilidad se realizó una prueba piloto empleando el método del alfa de Cronbach, ingresando la información recolectada al programa estadístico SPSS, esta correlación está compuesta por 30 colaboradores de la empresa IASA CORPA INTERNACIONAL, con la finalidad de medir la confiabilidad del cuestionario a través del alfa de Cronbach.

#### 2.4.4.1 Tabla 1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### 2.4.4.2 Tabla 2

*Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,724	20

#### 2.4.4.3 Tabla 3

*Medidas de consistencia interna e interpretación de coeficientes*

Rango	Confiabilidad
0.81 – 1.00	Muy Alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Media
0.21 – 0.40	Baja
0.00 – 0.20	Muy baja

*Fuente:* Adaptado de Palella y Martins (2012, p. 169)

### 2.5 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos que se obtuvo con el instrumento, se trabajó con SPSS donde se introdujo toda la información recolectada mediante la técnica e instrumento aplicados en la investigación. En el cual se realizó un análisis cuantitativo descriptivo donde se realizaron las tablas de

frecuencias y la gráfica de barras.

El paquete estadístico SPSS responde al funcionamiento de todo programa que lleva a cabo análisis estadísticos: pasados los datos a analizar un fichero con las características e programa. Este es analizado con una serie de órdenes, dando lugar a un resultado de tipo estadístico que el investigador debe interpretar.

## **2.6 Aspectos éticos**

En esta investigación se planteara los principios éticos de la carrera de Administración, por lo consiguiente todos los datos recopilados serán sumamente anónimos y reservados, los encuestados fueron debidamente informados del procedimiento de estudio que se llevara a cabo y con su aprobación se realizó la presente investigación.

# **III. RESULTADOS**

### 3.1 ANALISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS

**Tabla 4**

**Dimensión 1**

		INFLUENCIA INTERPERSONAL (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	1,0	1,0	1,0
	A veces	19	21,0	21,0	22,0
	Casi siempre	57	65,0	65,0	88,0
	Siempre	10	11,0	11,0	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

**DESCRIPCIÓN:**

En la tabla 4, se observa que la mayor cantidad de trabajadores de la empresa IASACORP INTERNACIONAL, 65% (57) perciben casi siempre una influencia interpersonal por parte sus jefes o supervisores. Además del 21% (19) trabajadores que no sienten influencia regularmente, el menor porcentaje 1% casi nunca recibe influencia alguna, mientras que la cantidad de trabajadores más positiva representa el 11% obteniendo siempre una influencia interpersonal por parte de sus superiores.

**Tabla 5**

**Dimensión 2**

		COMUNICACION (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	5	5,0	5,0	5,0
	A veces	68	78,0	78,0	83,0
	Casi siempre	13	14,0	14,0	98,0
	Siempre	1	1,0	1,0	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

## DESCRIPCIÓN:

En la tabla 5, se puede observar que la mayor cantidad de trabajadores de la empresa IASACORP INTERNACIONAL, 78% (68) a veces perciben comunicación por parte sus jefes o supervisores. Además del 14% (13) trabajadores que sienten comunicación casi siempre, mientras que el (5%) casi nunca recibe comunicación alguna, ante el 1% que siempre perciben comunicación.

**Tabla 6**  
**Dimensión 3**

MOTIVACION (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	30	34,0	34,0	34,0
	A veces	27	31,0	31,0	65,0
	Casi siempre	24	27,0	27,0	93,0
	Siempre	6	6,0	6,0	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

## DESCRIPCIÓN:

En los resultados de la tabla 6 se observa que el mayor porcentaje de colaboradores de la empresa IASACORP INTERNACIONAL 34% (30) casi nunca tiene una motivación por parte de sus superiores, del mismo modo el 31% solo a veces se siente motivado. De manera positiva un 27% de trabajadores casi siempre se sienten motivados contra un 6% que siempre lo están.

**Tabla 7****Dimensión 4**

<b>EFICIENCIA (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	5	5,0	5,0	5,0
	A veces	64	73,0	73,0	79,0
	Casi siempre	13	14,0	14,0	94,0
	Siempre	5	5,0	5,0	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

**DESCRIPCIÓN:**

En la tabla 7 se puede observar que la mayor cantidad de trabajadores de la empresa IASACORP INTERNACIONAL, 73% (64) a veces desempeñan un trabajo eficiente en el cargo que ocupan, mientras que el 14% nos dice que casi siempre lo hacen. Mientras que un 5% nos menciona que casi nunca y siempre desarrollan con eficiencia su trabajo.

**Tabla 8****Dimensión 5**

<b>COMPROMISO (Agrupada)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	2,0	2,0	2,0
	Casi siempre	21	24,0	24,0	26,0
	Siempre	64	73,0	73,0	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

## DESCRIPCIÓN:

En los resultados de la tabla 8, se observa que hay un gran porcentaje con el 73% que siempre siente compromiso con su empleo, y un 24% que casi siempre se siente comprometido, contra un mínimo 2% que a veces lo está, lo que nos dice que la mayoría de trabajadores tiene consideración y está comprometido con la empresa.

**Tabla 9**  
**Dimensión 6**

RELACIONES INTERPERSONALES (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	2,0	2,0	2,0
	A veces	38	43,0	43,0	45,0
	Casi siempre	38	43,0	43,0	89,0
	Siempre	9	10,0	10,0	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

## DESCRIPCIÓN:

En los resultados de la tabla 9 se observa que hay una buena relación interpersonal ya que los trabajadores respondieron que a veces y casi siempre lo están con un 43% y siempre con un 10% respectivamente, mientras que solo un 2%, ínfima cantidad que nos dice que casi nunca se relacionan efectivamente.

## 3.2 PRUEBA DE HIPOTESIS

### 3.2.1 Verificación de la muestra

Antes de realizar la prueba de hipótesis deberemos determinar el tipo de instrumento que utilizaremos para la contrastación, aquí usaremos la verificación de normalidad por definición, para establecer si los instrumentos obedecerán a la estadística paramétrica o no paramétrica

**Definición:** La muestra es normal si la media, la mediana y la moda de un conjunto de datos son iguales, si no son iguales la muestra no es normal.

**Tabla 10**

		Estadísticos	
		LIDERAZGO (Agrupada)	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)
N	Válido	87	87
	Perdidos	0	0
Media		2,31	2,40
Mediana		3,00	3,00
Moda		3	3

**Interpretación:** Viendo los resultados estadísticos de la tabla 10, la media no es igual a la mediana y moda en las dos variables, se deduce por definición que la prueba a investigar no es normal, por lo que implica que utilizaremos un estadístico no paramétrico, en tanto que el cuestionario es de tipo Likert (ver cuadro de operacionalización de variables, pág.27) se usó coeficiente de correlación Rho de Spearman para la prueba de las hipótesis del trabajo.

Para la interpretación del coeficiente de correlación de Spearman, se usó la siguiente tabla, identificando el rango de las variables usadas para la prueba de hipótesis.

**Tabla 11**

Coeficiente	Correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al. (2014, p.305).

### 3.2.2 Contrastación de Hipótesis

#### a) Prueba de hipótesis general

**HG:** Existe relación entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa IASA CORP INTERNATIONAL S.A – Lima, 2017.

**Ho:** No existe relación entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa IASA CORP INTERNATIONAL S.A – Lima, 2017.

**H1:** Si existe relación entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa IASA CORP INTERNATIONAL S.A – Lima, 2017.

Sig. = 0.05 (5 %)      y      Nivel de aceptación= 1.96 (95%)

#### Regla de Decisión

- Si:  $P < \alpha=0.05$ : Existe relación entre las variables. Se acepta la hipótesis alterna, se rechaza la hipótesis nula.
- Si:  $P \geq \alpha=0.05$  No existe relación entre las variables. Se acepta la hipótesis nula, se rechaza la hipótesis alterna.

**Tabla 12**

			<b>Correlaciones</b>	
			LIDERAZGO (Agrupada)	DESEMPEÑO O LABORAL (Agrupada)
Rho de Spearman	LIDERAZGO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,891**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,891**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

**Interpretación:**

Se observó en la tabla 12 que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,891 lo que significa que la correlación entre las variables es positiva considerable (ver tabla 11), y teniendo en cuenta la regla de decisiones, como el nivel de significancia es menor a 0.05 se tiene que rechazar la hipótesis nula  $H_0$  y aceptar la hipótesis alterna  $H_1$ , indicando que **SI existe relación entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa IASA CORP INTERNATIONAL S.A - Lima, 2017.**

**a) Hipótesis Especifica 1**

**He1:** Existe relación entre la Influencia Interpersonal y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa IASA CORP INTERNATIONAL S.A – Lima, 2017.

**Ho:** No existe relación entre la Influencia Interpersonal y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa IASA CORP INTERNATIONAL S.A – Lima, 2017.

**H1:** Si existe relación entre la Influencia Interpersonal y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa IASA CORP INTERNATIONAL S.A – Lima, 2017.

**Tabla 13**

Correlaciones			INFLUENCIA INTERPERSONAL (Agrupada)	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)
Rho de Spearman	INFLUENCIA INTERPERSONAL (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 87	,627** ,000 87
	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,627** ,000 87	1,000 . 87

**Interpretación:**

Se observó en la tabla 13 que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,627 lo que significa que la correlación entre las variables es positiva media (ver tabla 11), y teniendo en cuenta la regla de decisiones, como el nivel de significancia es menor a 0.05 se tiene que rechazar la hipótesis nula  $H_0$  y aceptar la hipótesis alterna  $H_1$ , indicando que **Si existe relación entre la Influencia Interpersonal y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa IASA CORP INTERNATIONAL S.A - Lima, 2017.**

**b) Hipótesis Especifica 2**

**He2:** Existe relación entre la Comunicación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa IASA CORP INTERNATIONAL S.A – Lima, 2017.

**Ho:** No existe relación entre la Comunicación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa IASA CORP INTERNATIONAL S.A – Lima, 2017.

**H1:** Si existe relación entre la Comunicación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa IASA CORP INTERNATIONAL S.A – Lima, 2017.

**Tabla 14**

Correlaciones			COMUNICACIÓN (Agrupada)	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 .000 87	,216** ,000 87
	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,216** ,000 87	1,000 .000 87

**Interpretación:**

Se observó en la tabla 14 que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,216 lo que significa que la correlación entre las variables es positiva muy débil, y teniendo en cuenta la regla de decisiones, como el nivel de significancia es menor a 0.05 se tiene que rechazar la hipótesis nula Ho y aceptar la hipótesis alterna H1 indicando que **SI existe relación entre la Comunicación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa IASA CORP INTERNATIONAL S.A – Lima, 2017.**

**c) Hipótesis Especifica 3**

**He3:** Existe relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa IASA CORP INTERNATIONAL S.A – Lima, 2017.

**Ho:** No existe relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa IASA CORP INTERNATIONAL S.A – Lima, 2017.

**H1:** Si existe relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa IASA CORP INTERNATIONAL S.A – Lima, 2017.

**Tabla 15**

<b>Correlaciones</b>			MOTIVACION N (Agrupada)	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)
Rho de Spearman	MOTIVACION (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,459**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,459**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

**Interpretación:**

Se observó en la tabla 15 que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,459 lo que significa que la correlación entre las variables es positiva débil, y teniendo en cuenta la regla de decisiones, como el nivel de significancia es menor a 0.05 se tiene que rechazar la hipótesis nula Ho y aceptar la hipótesis alterna H1 indicando que **SI existe relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa IASA CORP INTERNATIONAL S.A – Lima, 2017.**

# **IV. DISCUSION DE RESULTADOS**

## DISCUSIÓN

Para establecer similitudes o discrepancias de esta investigación con otros autores, se analizaron los aspectos similares, diferencias con otros estudios realizados en el país y estudios extranjeros.

### Por objetivos:

En la tesis de licenciatura de **Urizar S. (2016)**. "*Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante don Carlos, Cobán, alta Verapaz*" tuvo como objetivo conocer los estilos de liderazgo relacionados en el desempeño laboral de los colaboradores de Restaurante Don Carlos. Se concluyó que el estilo de liderazgo que predomina es el Autocrático (orientado hacia la tarea), un estilo donde resalta un bajo nivel de motivación del 40% hacia los trabajadores. El objetivo de nuestra investigación es similar al objetivo del antecedente, puesto que ambas investigaciones quieren determinar la relación que existe entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral de trabajadores, como se pudo observar en ambas se logró afirmar el objetivo planteado, teniendo en cuenta que la empresa del antecedente no es una empresa de mayor magnitud como la de nuestra investigación, demostrando de cierto modo que tanto en grandes como en pequeñas empresas es fundamental la importancia de un líder ya que este va a tener relación en el desempeño de sus subordinados, otro punto de similitud es que el objetivo del antecedente determino que el estilo de liderazgo autocrático es el predominante, indicando una bajo nivel de motivación al igual que nuestro trabajo como se puede observar en la tabla 6.

### Por metodología:

En otra perspectiva el aporte de **Reyes Z. (2013)** en su tesis de licenciatura "*Liderazgo en Mandos Medios y Desempeño Laboral (Estudio realizado con el personal de la Industria Textil de los Altos S.A.)*" el estudio fue de nivel descriptivo correlacional, y de nivel no experimental, para recolectar la información definió una muestra no probabilística de 101 sujetos que

representan el 100% de la población, dividiéndose en 80% en el área operativa y el 20% restante administrativa. El antecedente muestra similitud con nuestro trabajo en el tipo de muestra, nivel, diseño y tipo de investigación, teniendo también un resultado positivo en el cual afirma que el liderazgo de mandos medios se relaciona en el desempeño laboral de los subalternos de la Industria Textil de los Altos, esta concordancia en los resultados se puede deber a la similar metodología usada, respaldando el uso de este tipo de método, para las investigaciones de carácter empresarial que quieran identificar la relación de variables para darle solución a los problemas dentro de una organización.

#### **Por resultados:**

En la investigación de tipo descriptiva de diseño no experimental con corte transversal de **Calnavapon F; Aguilar N. y Esparza A. (2016)**, en su tesis *“El Estilo de Liderazgo y su efecto en el Desempeño Laboral del área de Contabilidad en la Empresa El Rocío S.A. Año 2016 – Trujillo”* los resultados indicaron que las variables estudiadas tienen un grado de relación muy baja, concluyendo que el desempeño laboral del área de contabilidad no depende del liderazgo. Dichos resultados no muestran similitud con los resultados de nuestra investigación, ya que muestra una relación muy baja contra la nuestra que nos resultó una relación positiva considerable como se puede observar en la tabla 12, pero pudiéndose deducir que se debe a que la investigación del antecedente estuvo basada en un área específica, la de contabilidad, resaltando que nuestro trabajo se basó en la empresa completa y por ende a una población mayor. Por lo tanto, los resultados de nuestra investigación no pueden ser desacreditados o carecer de confianza al momento de compararlo con el antecedente, ya que los datos y medios investigados muestran una diferencia considerable en comparación a la nuestra.

## **Por conclusiones:**

**Chávez M. (2013).** En su tesis de licenciatura *“La Influencia del Liderazgo en el Clima Organizacional, Análisis de la PYME Ecuatoriana”*, por lo expuesto, los resultados concluyeron que el Liderazgo influye con una incidencia del 70% en el Clima Organizacional, generando una relación que afecta al logro de los objetivos y metas organizacionales. Si bien nuestra investigación es de relación y no de influencia, sí se pueden discutir las conclusiones, puesto que en las conclusiones del antecedente también afirma la relación con los objetivos empresariales, factor que es determinante para nuestra variable 2 “Desempeño Laboral”, es en ese punto donde nuestro trabajo muestra similitud concluyendo que si existe relación del liderazgo con el desempeño laboral. Comparándolo con el antecedente podemos concluir que en ambas el liderazgo es importante para el crecimiento de la organización, ya que nos concluyen que existe relación entre dichas variables, también resaltando la diferencia entre las empresas investigadas ya que una es una mype y la otra una empresa grande e internacional, pudiéndose interpretar que no importa el tipo y tamaño de empresa cuando se busca afirmar la relación del liderazgo con otras variables.

# **V.CONCLUSIONES**

## CONCLUSIONES

Contrastando los resultados de la investigación de campo, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis, se llegaron a obtener las siguientes conclusiones:

1) Se determinó que existe relación del Liderazgo con el Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa IASA CORP INTERNACIONAL S.A – Lima, 2017 con un coeficiente de correlación Rho de Spearman positiva considerable de 0,891.

2) Se determinó que existe relación de la Influencia Interpersonal con el Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa IASA CORP INTERNACIONAL S.A – Lima, 2017 con un coeficiente de correlación Rho de Spearman positiva media de 0,627.

3) Se determinó que existe relación de la Comunicación con el Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa IASA CORP INTERNACIONAL S.A - Lima, 2017 con un coeficiente de correlación Rho de Spearman positiva muy débil de 0,216.

4) Se determinó que existe relación de la Motivación con el Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa IASA CORP INTERNACIONAL S.A – Lima, 2017 con un coeficiente de correlación Rho de Spearman positiva débil de 0,459.

# **VI. RECOMENDACIONES**

## RECOMENDACIONES

Luego del análisis de los resultados de esta investigación se propone las siguientes recomendaciones para la empresa IASACORP INTERNACIONAL S.A:

1) Considerando los resultados de este estudio desde una medida general a la empresa investigada, aprovechar los índices positivos y negativos que nos muestra sobre el Liderazgo en la empresa, con el fin de analizar los hallazgos obtenidos en esta investigación para así generar ideas de cambio y así mejorar aún más el desempeño laboral en el trabajo,

2) Se recomienda realizar talleres y capacitaciones de habilidades gerenciales, puesto a que existe un alto índice de influencia con los trabajadores, aprovechar este indicador ya que si mejoramos la habilidad de cada colaborador con personal a cargo, se podrá aumentar el nivel de desempeño de los colaboradores.

3) Aplicar y ejecutar dinámicas de outdoor training en la empresa, el cual tiene como objetivo generar confianza y rapport de las personas, mejorando la comunicación y compañerismo entre los trabajadores, reforzando el salario emocional de los colaboradores con actividades de reconocimientos y beneficios.

4) Brindar reconocimientos y premios a los trabajadores que alcancen su objetivo o realicen su trabajo positivamente, para así involucrar a los demás colaboradores a que se esmeren y esfuercen en su área, queriendo también lograr esa recompensa; así mismo inculcar la línea de carrera dando oportunidades al personal a un mejor puesto de trabajo.

#### IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional*. México: Cengage Learning Editores.
- Bass B. y Avolio B. (1994). *Improving organizational effectiveness. Through transformational leadership*. USA: SAGE Publications.
- Calnavapon F; Aguilar N. y Esparza, A (2016). *El Estilo de Liderazgo y su efecto en el Desempeño Laboral del área de Contabilidad en la empresa El Rocio S.A. Año 2016 – Trujillo*. (Tesis de Titulación) Recuperada de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/433>
- Chávez M. (2013). *La Influencia del Liderazgo en el Clima Organizacional, Análisis de la PYME Ecuatoriana*. (Tesis de maestría) Recuperada de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/3244>
- Chiavenato I. (1999) *Administración de recursos humanos*. Ed. McGraw Hill, Quinta. Edición, México.
- Chiavenato, I. (2005). *Administración en los nuevos tiempos*. Bogotá: McGraw Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración*. (8.ª ed). México: McGraw Hill.
- Fishmand, D. (2000). *Liderazgo* (2da edición) .Lima:San Marcos.
- Flórez; P y Farfán; M. *Líderes resilientes y management del emporio comercial de gamarra del distrito de la victoria*. Recuperado de: [revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/download/792/629](http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/download/792/629)
- Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.a ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.

- Kotter, J. (1990). *El factor liderazgo*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Koontz, H. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw Hill.
- Lazzati, S. (2002). *Management: Funciones, estilos y desarrollo*. Buenos Aires: Macchi.
- Madrigal, B. (2005). *Administración*. Guadalajara: Mc Graw Hill.
- Maestro, J. (2009). *Regálate liderazgo: Una estrategia para desarrollar los talentos emocionales del líder*. Barcelona: Bresca Editorial S.L.
- Newstrom, J. (2002). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill.
- Maxwell, J. (2007). *Las 21 Cualidades Indispensables de un Líder*. Estados Unidos de América: Editorial Caribe.
- Noriega, M. (2008) *La importancia del liderazgo en las organizaciones*. Universidad mixteca.
- Lopez, J. (2013). *¿Es posible el liderazgo en el Perú actual?* Recuperado de: <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/972/CaravedoBaltazar.pdf?sequence=1>
- Ortega K. (2016). *El liderazgo y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital II EsSalud huánuco-2016*. (Tesis de Maestría) Recuperada de: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/260>

- Palomo, J. (2004). *Liderazgo: capacidad para dirigir*. (2da edición). Durango: Fon de cultura económica.
  
- Quea I. (2014). *Liderazgo del director, su relación con el desempeño laboral de los profesores en el colegio Adventista Túpac Amaru, 2014*. (Tesis de Maestría) Recuperada de: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/297>
  
- Reyes Z. (2013). *Liderazgo en Mandos Medios y Desempeño Laboral ( Estudio realizado con el personal de la Industria Textil de los Altos S.A.)*. Recuperado de: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=3&sid=0e5480f2-b816-4178-a658-d2943411a318%40sessionmgr120&hid=127&bdata=Jmxhbmc9ZX Mmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=url.000174302&db=cat00775a>
  
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010.). *Administracion*. México.: Pearson Educacion.
  
- Robbins., S., & Judge., T. (2013.). *Comportamiento organizacional*. México. Pearson Educación.
  
- Stoner, J. (1996). *Administración*. México: Pearson.
  
- Urizar S. (2016). *Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante don Carlos, Cobán, alta Verapaz*. (Tesis de Licenciado) Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Urizar-Shalina.pdf>
  
- Yulk, G. (2004). *Leadership in organizations*. New Jersey, Estados Unidos de América: Editorial Prentice-Hall.

# ANEXOS

## Anexo 1

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: RELACIÓN DEL LIDERAZGO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA IASACORP INTERNATIONAL S.A - LIMA, 2017							
Apellidos y nombres del investigador: Estrada Yalico Jack Francis							
Apellidos y nombres del experto: M6. CARMEN ZARATE, CARLOS							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
VARIABLE INDEPENDIENTE <b>LIDERAZGO</b>	INFLUENCIA INTERPERSONAL	Enseñanza	1. Su jefe o supervisor transmite conocimientos que ayudan en su desempeño	Likert  1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	X		
		Persuasión	2. Considera usted que su jefe logra convencer su compromiso con el trabajo		X		
		Interacción	3. Cree usted que tiene una interacción positiva con sus superiores		X		
		Respaldo	4. Usted tiene apoyo de su jefe o supervisor cuando tiene inconvenientes		X		
	COMUNICACION HUMANA	Expresión	5. Cree usted que su jefe se gana el respeto, confianza y seguridad de los trabajadores		X		
		Atención	6. Su jefe supervisa su trabajo cada cierto tiempo para ver cómo están efectuándolo		X		
		Instrucción	7. Cree usted que su jefe interviene y da una crítica constructiva o acciones que impliquen mejorar para que la actividad favorezca el plan previsto.		X		
	MOTIVACION	Extrínseca	8. Su jefe proporciona recompensas como consecuencia de la consecución de los objetivos previstos		X		
		Intrínseca	9. Su jefe anima y genera entusiasmo mediante la generación de altas expectativas y modificando actitudes/comportamientos		X		

VARIABLE DEPENDIENTE <b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	EFICIENCIA	Resultado	10. Genera usted resultados positivos en el día a día	Likert  1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	X		
		Producción	11. Cree usted que maneja bien sus recursos		X		
		Aporte	12. Implementa un valor agregado a las actividades cotidianas mejorando su resultado		X		
	COMPROMISO	Puntualidad	13. Llega a su hora puntualmente en su entrada, reuniones, capacitaciones, etc.		X		
		Absentismo	14. Considera usted haberse separado de alguna responsabilidad		X		
		Honradez	15. Considera usted que ha actuado con la verdad y ética en sus acciones en el centro laboral		X		
		Calidad	16. Usted ejerce o presenta un trabajo de calidad significativa		X		
	RELACIONES INTERPERSONALES	Empatía	17. Ayuda y enseña a sus compañeros de trabajo cuando no comprenden algo		X		
		Carisma	18. Tiene una comunicación afectiva con sus compañeros de trabajo		X		
		Trabajo en equipo	19. Se ha unido con sus compañeros para realizar un trabajo grupal y resolver algún problema		X		
Firma del experto				Fecha		21/06/13	
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.							

## Anexo 2

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la investigación: RELACIÓN DEL LIDERAZGO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA IASACORP INTERNATIONAL S.A - LIMA, 2017								
Apellidos y nombres del investigador: Estrada Yalico Jack Francis								
Apellidos y nombres del experto: EDWIN ARCE ALVAREZ								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPL E	NO CUMPL E	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
VARIABLE INDEPENDIENTE <b>LIDERAZGO</b>	INFLUENCIA INTERPERSONAL	Enseñanza	1. Su jefe o supervisor transmite conocimientos que ayudan en su desempeño	Likert  1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Persuasión	2. Considera usted que su jefe logra convencer su compromiso con el trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Interacción	3. Cree usted que tiene una interacción positiva con sus superiores		<input checked="" type="checkbox"/>			
	COMUNICACION HUMANA	Respaldo	4. Usted tiene apoyo de su jefe o supervisor cuando tiene inconvenientes			<input checked="" type="checkbox"/>		
		Expresión	5. Cree usted que su jefe se gana el respeto, confianza y seguridad de los trabajadores			<input checked="" type="checkbox"/>		
		Atención	6. Su jefe supervisa su trabajo cada cierto tiempo para ver cómo están efectuándolo			<input checked="" type="checkbox"/>		
	MOTIVACION	Instrucción	7. Cree usted que su jefe interviene y da una crítica constructiva o acciones que impliquen mejorar para que la actividad favorezca el plan previsto.			<input checked="" type="checkbox"/>		
		Extrínseca	8. Su jefe proporciona recompensas como consecuencia de la consecución de los objetivos previstos			<input checked="" type="checkbox"/>		
		Intrínseca	9. Su jefe anima y genera entusiasmo mediante la generación de altas expectativas y modificando actitudes/comportamientos			<input checked="" type="checkbox"/>		

VARIABLE DEPENDIENTE <b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	EFICIENCIA	Resultado	10. Genera usted resultados positivos en el día a día	Likert  1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Producción	11. Cree usted que maneja bien sus recursos		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Aporte	12. Implementa un valor agregado a las actividades cotidianas mejorando su resultado		<input checked="" type="checkbox"/>			
	COMPROMISO	Puntualidad	13. Llega a su hora puntualmente en su entrada, reuniones, capacitaciones, etc.			<input checked="" type="checkbox"/>		
		Absentismo	14. Considera usted haberse separado de alguna responsabilidad			<input checked="" type="checkbox"/>		
		Honradez	15. Considera usted que ha actuado con la verdad y ética en sus acciones en el centro laboral			<input checked="" type="checkbox"/>		
		Calidad	16. Usted ejerce o presenta un trabajo de calidad significativa			<input checked="" type="checkbox"/>		
	RELACIONES INTERPERSONALES	Empatía	17. Ayuda y enseña a sus compañeros de trabajo cuando no comprenden algo			<input checked="" type="checkbox"/>		
		Carisma	18. Tiene una comunicación afectiva con sus compañeros de trabajo			<input checked="" type="checkbox"/>		
		Trabajo en equipo	19. Se ha unido con sus compañeros para realizar un trabajo grupal y resolver algún problema			<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto				Fecha 22-6-17				
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.								

Anexo 3

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: RELACIÓN DEL LIDERAZGO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA IASACORP INTERNATIONAL S.A - LIMA, 2017							
Apellidos y nombres del investigador: Estrada Yalico Jack Francis							
Apellidos y nombres del experto: <i>Mg. Edwilit Geobana Rosales Domínguez</i>							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
VARIABLE INDEPENDIENTE <b>LIDERAZGO</b>	INFLUENCIA INTERPERSONAL	Enseñanza	1. Su jefe o supervisor transmite conocimientos que ayudan en su desempeño	Likert  1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Persuasión	2. Considera usted que su jefe logra convencer su compromiso con el trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Interacción	3. Cree usted que tiene una interacción positiva con sus superiores		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Respaldo	4. Usted tiene apoyo de su jefe o supervisor cuando tiene inconvenientes		<input checked="" type="checkbox"/>		
	COMUNICACION HUMANA	Expresión	5. Cree usted que su jefe se gana el respeto, confianza y seguridad de los trabajadores		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Atención	6. Su jefe supervisa su trabajo cada cierto tiempo para ver cómo están efectuándolo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Instrucción	7. Cree usted que su jefe interviene y da una crítica constructiva o acciones que impliquen mejorar para que la actividad favorezca el plan previsto.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	MOTIVACION	Extrínseca	8. Su jefe proporciona recompensas como consecuencia de la consecución de los objetivos previstos		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Intrínseca	9. Su jefe anima y genera entusiasmo mediante la generación de altas expectativas y modificando actitudes/comportamientos		<input checked="" type="checkbox"/>		

VARIABLE DEPENDIENTE <b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	EFICIENCIA	Resultado	10. Genera usted resultados positivos en el día a día	Likert  1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Producción	11. Cree usted que maneja bien sus recursos		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Aporte	12. Implementa un valor agregado a las actividades cotidianas mejorando su resultado		<input checked="" type="checkbox"/>		
	COMPROMISO	Puntualidad	13. Llega a su hora puntualmente en su entrada, reuniones, capacitaciones, etc.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Absentismo	14. Considera usted haberse separado de alguna responsabilidad		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Honradez	15. Considera usted que ha actuado con la verdad y ética en sus acciones en el centro laboral		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Calidad	16. Usted ejerce o presenta un trabajo de calidad significativa		<input checked="" type="checkbox"/>		
	RELACIONES INTERPERSONALES	Empatía	17. Ayuda y enseña a sus compañeros de trabajo cuando no comprenden algo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Carisma	18. Tiene una comunicación afectiva con sus compañeros de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Trabajo en equipo	19. Se ha unido con sus compañeros para realizar un trabajo grupal y resolver algún problema		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto		<i>egp</i>		Fecha <i>22/06/2017</i>			
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.							

# Anexo 4

alfajack.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 20 de 20 variables

	Enseñanza	Persuasion	Interaccion	Respaldo	Expresion	Atencion	Instruccion	Extrinsec	Intrinseca	Resultado	Produccion	Aporte	Puntualidad	Absentismo	Honradez	Ci
1	2	5	5	3	4	3	3	2	3	1	1	3	1	1	4	
2	3	3	2	3	4	3	2	3	1	1	4	4	3	2	3	
3	3	2	3	1	1	5	2	3	3	2	3	4	5	2	3	
4	3	2	3	1	3	1	1	4	4	5	2	3	3	2	3	
5	3	4	3	5	4	5	2	3	3	2	3	4	3	2	3	
6	4	3	3	2	5	4	3	3	3	2	5	4	5	3	1	
7	4	3	3	3	3	3	2	5	4	3	2	3	1	1	4	
8	3	4	2	4	3	4	5	2	3	3	2	3	3	2	3	
9	5	2	4	3	5	4	3	3	1	1	4	3	4	3	3	
10	3	3	4	3	5	2	3	4	2	4	3	5	3	2	3	
11	2	4	5	2	3	4	4	2	3	3	2	3	4	3	5	
12	3	3	3	3	4	3	5	2	3	4	2	4	3	2	4	
13	4	5	3	4	5	3	2	3	1	1	4	4	4	3	3	
14	5	2	3	3	2	3	5	1	3	4	3	4	3	5	1	
15	3	3	5	4	3	5	4	3	4	2	4	2	3	5	1	
16	3	5	5	4	3	3	3	5	1	3	4	1	3	4	3	
17	3	3	2	5	4	1	2	4	5	2	3	2	5	4	3	
18	3	5	1	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	
19	3	1	1	4	4	3	2	3	4	3	4	2	4	5	5	
20	4	5	2	4	3	3	5	1	3	4	3	4	5	2	3	
21	5	2	3	3	3	3	2	3	4	3	5	1	3	4	3	
22	2	4	2	3	4	3	2	5	2	5	5	3	4	2	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

1:03 06/07/2017

estadistica cuestionario 1.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0	¿Su jefe o supe...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Númérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Númérico	8	0	¿Usted tiene a...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Númérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Númérico	8	0	¿Su jefe superv...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Númérico	8	0	¿Su jefe intervi...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Númérico	8	0	¿Su jefe conver...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Númérico	8	0	¿Su jefe propor...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númérico	8	0	¿Su jefe anima ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númérico	8	0	¿Genera usted ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númérico	8	0	¿Implementa u...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númérico	8	0	¿Llega a su hor...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númérico	8	0	¿Se ha separa...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Númérico	8	0	¿Ha actuado c...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Númérico	8	0	¿Usted ejerce ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Númérico	8	0	¿Ayuda y ense...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Númérico	8	0	¿Tiene una co...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Númérico	8	0	¿Se ha unido c...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

0:09 12/10/2017

## Anexo 5

### CUESTIONARIO SOBRE EL LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL

#### ENCUESTA A: TRABAJADORES DE LA EMPRESA IASA CORP INTERNACIONAL

##### A. INTRODUCCIÓN:

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en la empresa IASA CORP INTERNACIONAL – 2017, es por ello que su participación es importante para nuestro objetivo.

##### B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una “X”

El significado de las letras es: **1=NUNCA, 2= CASI NUNCA 3= A VECES, 4=CASI SIEMPRE y 5=**

**SIEMPRE**

ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Variable Independiente: Liderazgo</b>					
<b>Dimensión 1: Influencia Interpersonal</b>					
1. ¿Su jefe o supervisor transmite conocimientos que ayudan en su desempeño?					
2. ¿Considera usted que su jefe logra convencer su compromiso con el trabajo?					
3. ¿Cree usted que tiene una interacción positiva con sus superiores?					
4. ¿Usted tiene apoyo de su jefe o supervisor cuando tiene inconvenientes?					
<b>Dimensión 2: Comunicación Humana</b>					
5. ¿Cree usted que su jefe se gana el respeto, confianza y seguridad de los trabajadores?					
6. ¿Su jefe supervisa su trabajo cada cierto tiempo para ver cómo están efectuándolo?					
7. ¿Su jefe interviene y da una crítica constructiva para mejorar en su labor?					
8. ¿Su jefe conversa con usted frecuentemente?					
<b>Dimensión 3: Motivación</b>					
9. ¿Su jefe proporciona recompensas como consecuencia de la consecución de los objetivos previstos?					
10. ¿Su jefe anima y genera entusiasmo mediante la generación de altas expectativas y modificando actitudes/comportamientos?					
<b>Variable Dependiente: Desempeño Laboral</b>					
<b>Dimensión 1: Eficiencia</b>					
11. ¿Genera usted resultados positivos en el día a día?					
12. ¿Cree usted que maneja bien sus recursos?					
13. ¿Implementa un valor agregado a las actividades cotidianas mejorando su resultado?					
<b>Dimensión 2: Compromiso</b>					
14. ¿Llega a su hora puntualmente en su entrada, reuniones, capacitaciones, etc.?					

15. ¿Se ha separado de alguna responsabilidad laboral?					
16. ¿Ha actuado con la verdad y ética en sus acciones en el centro laboral?					
17. ¿Usted ejerce o presenta un trabajo de calidad significativa?					
<b>Dimensión 3: Relaciones Interpersonales</b>					
18. ¿Ayuda y enseña a sus compañeros de trabajo cuando no comprenden algo?					
19. ¿Tiene una comunicación afectiva con sus compañeros de trabajo?					
20. ¿Se ha unido con sus compañeros para realizar un trabajo grupal y resolver algún problema?					

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

# Anexo 6

Feedback Studio - Google Chrome  
Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1051161585&s=180-8874851048&lang=es>

feedback studio | Relación del Liderazgo con el Desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Iasacorp Internacional S.A - Lima, 2. /20 / 52 de 52

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Relación del Liderazgo con el Desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Iasacorp Internacional S.A - Lima, 2017.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

Licenciado en Administración

**AUTOR**  
Estrada Yalco Jack Francis

**ASESOR**  
Diaz Saucedo Severino Antonio

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
Gestión del Talento Humano

**LIMA - PERÚ**  
Año 2017

Página: 1 de 71 | Número de palabras: 11965

14:33 ESP ES 30/11/2017