



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Liderazgo empresarial y el buen desempeño de los colaboradores en la  
Clínica Corporación Medica San Martín SAC Tarapoto 2017”

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

**AUTORA:**

Reyna Milagritos García Fernández

**ASESOR:**

Mg. Roger Burgos Bardales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del Talento Humano

**TARAPOTO – PERÚ**

**2018**

## Acta de Aprobación de la Tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) García Fernández Reyna Milagritos cuyo título es: "Liderazgo empresarial y el buen desempeño de los colaboradores en la Clínica Corporación Medica San Martín SAC Tarapoto 2017"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16, Dieciséis.

Tarapoto, 16 de Julio del 2018

  
 -----  
**Mg. Julio Alberto Escalante Torres**  
 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN  
 -----  
 Mg. Julio Alberto Escalante Torres  
 PRESIDENTE

  
 -----  
**Mg. Roger Burgos Bardales**  
 CLAD: 9264  
 -----  
 Mg. Roger Burgos Bardales  
 SECRETARIO

  
 -----  
**Lic. Adm. Miguel Salazar Hidalgo**  
 CLAD N° 10633  
 -----  
 Lic. Adm. Miguel Salazar Hidalgo  
 VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## Dedicatoria

A Dios por darme fuerza  
espiritual y guiarme hasta  
cumplir con mis objetivos  
planteados.

A mi madrecita Reina Fernández  
Herrera por su apoyo incondicional,  
sus valores y motivación.

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento especial al doctor Augusto Ricardo Llontop Reátegui por darme la oportunidad de realizar el proyecto de investigación en la empresa Corporación Medica San Martín SAC, y poder desarrollar mis capacidades, habilidades y conocimientos.

A mi prestigiosa Universidad Cesar Vallejo, y sus excelentes docentes que con sus enseñanzas han sido guías en mi formación profesional de tal manera cumplir con mis metas y objetivos exitosamente.

## Declaratoria de autenticidad

Yo, **Reyna Milagritos García Fernández**, identificado con DNI N° 71724602, autor de mi investigación titulada: **“Liderazgo empresarial y el buen desempeño de los colaboradores en la Clínica Corporación Medica San Martín SAC Tarapoto 2017”**;

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto 16 de Julio del 2018



---

Reyna Milagritos García Fernández

DNI 71724602

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada: “Liderazgo empresarial y el buen desempeño de los colaboradores en la Clínica Corporación Medica San Martín SAC Tarapoto 2017”, con la finalidad de optar el título profesional de administración.

La investigación está dividida en siete capítulos:

**I. INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

**II. MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación; variable, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

**III. RESULTADO.** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

**IV. DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados en esta investigación, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

**V. CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos a lo que se ha llegado en esta investigación, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

**VI. RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

**VII. REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores citados en la investigación.

## Índice

Acta de Aprobación de la Tesis .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Índice .....	vii
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	13
1.1. Realidad Problemática .....	13
1.2. Trabajos previos .....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	23
1.4. Formulación del problema .....	30
1.5. Justificación del estudio .....	30
1.6. Hipótesis .....	32
1.7. Objetivos .....	32
II. MÉTODO .....	33
2.1. Diseño de investigación .....	33
2.2. Variables, operacionalización .....	33
2.3. Población y muestra .....	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad .....	36
2.5. Métodos de análisis de datos .....	37
2.6. Aspectos éticos .....	37
III. RESULTADOS .....	38
IV. DISCUSIÓN .....	56

V. CONCLUSIONES.....	59
VI. RECOMENDACIONES.....	60
VII. REFERENCIAS .....	61
Matriz de consistencia	
Instrumentos de recolección de datos	
Validación de instrumentos	
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.	
Acta de aprobación de originalidad	
Acta de aprobación de tesis	
Autorización de publicación de tesis al repositorio	
Autorización final de trabajo de investigación	



## Índice de tablas

Tabla 1. Liderazgo empresarial .....	37
Tabla 2. Transformación de conducta .....	38
Tabla 3. Relacional.....	39
Tabla 4. Buen desempeño de los colaboradores .....	40
Tabla 5. Eficiencia.....	41
Tabla 6. Eficacia .....	42
Tabla 7. Efectividad .....	43
Tabla 8. ¿ La forma de trabajo del administrador de la clinica Corpomedic transmite inspiración intelectual a los colaboradores? .....	44
Tabla 9. ¿El gerente general de la clinica Corpomedic tiene un buen carisma con todos los colaboradores?.....	45
Tabla 10. ¿El director general de la clinica Corpomedic transmite confianza a los colaboradores para que puedan solicitar lo necesario para el desarrollo de sus funciones? .....	46
Tabla 11. ¿El director general de la clinica Corpomedic tiene la capacidad de conocer todos sus comportamientos de los colaboradores? .....	47
Tabla 12. ¿El cumplimiento de sus responsabilidades en sus funciones del área designada al colaborador de Corpomedic es? .....	48
Tabla 13. La adaptación del colaborador de Corpomedic a los nuevos cambios establecidos en la empresa es? .....	49
Tabla 14. ¿El colaborador de Corpomedic demuestra nuevos conocimientos técnicos después de haber recibido las capacitaciones, charlas, talleres desarrollados por la clínica? .....	50
Tabla 15. ¿El colaborador de Corpomedic cumple sus funciones en las metas trazadas en el tiempo establecido?.....	51
Tabla 16. ¿El servicio brindado a los pacientes por el colaborador de Corpomedic es de calidad? .....	52
Tabla 17. ¿El colaborador de la clínica Corpomedic, se desempeña adecuadamente para alcanzar la productividad proyectada?.....	53
Tabla 18. ¿El rendimiento de los colaboradores de Corpomedic, generan excelentes resultados en la utilidad? .....	54

## Índice de Figuras

Figura 1. Liderazgo Empresarial .....	37
Figura 2. Transformación de conducta.....	38
Figura 3. Relacional .....	39
Figura 4. Buen desempeño de los colaboradores .....	40
Figura 5. Eficiencia .....	42
Figura 6. Eficacia .....	41
Figura 7. Efectividad .....	42
Figura 8. ¿La forma de trabajo del administrador de la Clínica Corpomedic, transmite inspiración intelectual a los colaboradores?.....	43
Figura 9. ¿El gerente general de la Clínica Corpomedic, tiene un buen carisma con todos los colaboradores? .....	44
Figura 10. ¿El director general de la Clínica Corpomedic, transmite confianza a los colaboradores para que puedan solicitar lo necesario para el desarrollo de sus funciones? .....	45
Figura 11. ¿El director general de la Clínica Corpomedic, tiene la capacidad de conocer todos sus comportamientos de los colaboradores? .....	46
Figura 12. ¿El cumplimiento de sus responsabilidades en sus funciones del área designada al colaborador de Corpomedic es? .....	47
Figura 13. ¿La adaptación del colaborador de Corpomedic a los nuevos cambios establecidos en la empresa es?.....	48
Figura 14. ¿El colaborador de Corpomedic demuestra nuevos conocimientos técnicos después de haber recibido las capacitaciones, charlas, talleres desarrollados por la clínica? .....	49
Figura 15. ¿El colaborador de Corpomedic cumple sus funciones en las metas trazadas en el tiempo establecido? .....	50
Figura 16. ¿El servicio brindado a los pacientes por el colaborador de Corpomedic es de calidad?.....	51
Figura 17. ¿El colaborador de la clínica Corpomedic, se desempeña adecuadamente para alcanzar la productividad proyectada? .....	52
Figura 18. ¿El rendimiento de los colaboradores de Corpomedic, generan excelentes resultados en la utilidad?.....	53

## RESUMEN

El trabajo de investigación es de suma importancia ya que tomaremos hechos reales que se da en el mundo empresarial, este caso la clínica Corporación medica San Martín SAC tiene problemas en el liderazgo empresarial y este repercute mucho en el desempeño de los colaboradores, se pudo observar que la problemática establecida en la clínica no obtenía los resultados excelentes en los resultados o metas establecidas por la clínica para ello se tuvo que investigar la problemática y desarrollar unas encuestas para recopilar información necesaria y resolver la problemática. Para esto se redactaron distintos objetivos, y para poder realizar esta investigación se tomó una muestra de 45 colaboradores de la clínica. A quienes se les pidió que apliquen en cooperación con mi persona resolver el cuestionario y también un cuestionario al líder de la clínica. Para dar solución a la problemática, doy como propuesta el tema de investigación que llevo realizando. Tomando en cuenta los datos, se hizo las conclusiones y recomendaciones, de acuerdo a ello permitió llegar a describir la incidencia del liderazgo empresarial y el buen desempeño laboral de los colaboradores, gracias a ello se pudo identificar el tipo de liderazgo empresarial para el buen desempeño de los colaboradores, establecer el nivel de escala de incidencia del liderazgo empresarial y el buen desempeño de los colaboradores y diagnosticar el buen desempeño de los colaboradores en la clínica corporación medica San Martín SAC.

**Palabras claves:** Liderazgo empresarial-El buen desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The research work is very important because we will take real facts that occur in the business world, this case the Clinic San Martín SAC medical clinic has problems in business leadership and this has a great impact on the performance of employees, it was observed that the problems established in the clinic did not obtain the excellent results in the results or goals established by the clinic for it, the problem had to be investigated and surveys developed to gather the necessary information and solve the problem. For this, different objectives were written, and in order to carry out this research, a sample of 45 clinic collaborators was taken. To those who were asked to apply in cooperation with me to solve the questionnaire and also a questionnaire to the leader of the clinic. To give a solution to the problem, I give as a proposal the research topic that I have been conducting. Taking into account the data, the conclusions and recommendations were made, according to which it was possible to describe the incidence of business leadership and the good work performance of the collaborators, thanks to which the type of business leadership could be identified for the good performance of the collaborators, establish the level of incidence scale of the business leadership and the good performance of the collaborators and diagnose the good performance of the collaborators in the San Martín SAC medical corporation clinic.

**Keys words:** business leadership-good job performance.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

A nivel mundial el mundo empresarial necesita líderes, es de suma importancia, el instrumento esencial de educación organizacional y estar preparados, dispuestos para analizar consecutivamente la realidad problemática. Tenemos que ver nuevos caminos, entradas y salidas. Por lo que mejora desde un desaprender-reaprender que alimenta de nuevos conocimientos así emprender buenos proyectos para dar un agregado a los demás y a nosotros mismos, una de las líneas salientes en el liderazgo es el ejemplo, servicio, confianza. Ahora a los colaboradores ya no se trata de escuchar y poner mano dura al problema sino se tiene que actuar de manera comprometedor y en el momento oportuno liderar de acuerdo al estado de ambiente que se encuentra, todo con la verdad de forma que se consiga la armonía, un buen clima laboral en los equipos y que desde la confianza todo sobresalga positivamente. El liderazgo es aquel que siente en su interior tiene la valentía toma riesgo resumida en dos palabras basada en el ser que en conocer. La buena confianza da como resultado a un equivalente a un dividendo y si es todo a lo contrario representa un impuesto, para una buena confianza se necesita menos control y se puede realizar las funciones a más velocidad y cuando no existe confianza hay debilidad, no comparten sus destrezas, conocimientos y experiencias, el compromiso no existe. Esto dirige el desempeño laboral de los colaboradores, la sugerencia es crear lapso de confianza en donde todos pueden ser mejores y encuentren el sentido a su trabajo, las personas con empeño y dedicación cumplen sus responsabilidades y en la consecución de los objetivos presupuestados, este libro busca darle la importancia necesaria al liderazgo empresarial en todas las organizaciones, para estar preparados en el nuevo mundo con avances e innovaciones tecnológicas y la transformación de los modelos de negocio; para favorecer, en paralelo el avance tecnológico y el avance en el liderazgo ya que ambas van de la mano y esta manera dar buenas herramientas de trabajo a los colaboradores para el cumplimiento de sus funciones.

Los estudios realizados en un trabajo de investigación, pudo identificarse las prácticas del liderazgo que suelen utilizar los gerentes comerciales, al utilizar las medidas de las cinco prácticas se obtuvo un comportamiento semejante. Permite concluir que los gerentes en Tamaulipas, México que consecutivamente

siguen los comportamientos en las dimensiones de los desafíos de procesos, inspiración al compartir una visión, dar ánimos a los colaboradores para actuar, despejar el camino y dar ánimos intrínsecos.

El este trabajo de investigación se obtuvo resultados buenos sobre el buen desempeño de los colaboradores, utilizaron como dimensión la autorrealización, encuestaron a 133 profesores, 71 profesores obtuvieron puntajes de 61 a 80 dando como porcentaje 53,38 % del total, indica que tienen una buena autorrealización en sus funciones; luego 49 profesores obtuvieron puntajes de 41 a 60 que es el 36,84 % indican que tienen una auto-realización regular en sus funciones, 10 profesores obtuvieron puntajes de 81 a 100, con un porcentaje de 7,52 % es decir tienen muy buena autorrealización y por terminar 3 profesores tienen un puntaje de 20 a 40 con un porcentaje de 2,26 % indican una deficiente autorrealización.

Los resultados son el nivel que se obtiene se encuentra en una opción bueno, esto es beneficioso por el empeño en las labores que hacen los directores y profesores en lo que corresponde a la autorrealización en los centros de estudios Bolivarianos.

El sistema nacional de salud del Perú, tiene el objetivo de hacer cumplir los roles coordinados y agregados regidos por una política y estrategias en las instituciones que lo integran, además de asegurar la atención, son las prioridades sanitarias del país, operan dentro de una racionalidad global que garantiza eficiencia a la inversión y al gasto social para favorecer la salud de todos los peruanos, está conformado por dos sectores el público y el privado (Sistema Mixto): El sector Público, se divide en el régimen subsidiario o contributivo indirecto (Ministerio de Salud), el contributivo directo se relaciona con la seguridad social (EsSalud), garantiza servicios de salud a la población no asegurada a cambio del pago de una cuota de recuperación de montos variables sujetos a la discrecionalidad de las organizaciones y por medio del Seguro Integral de Salud (SIS). Subsidia la provisión de servicios a la población que vive en condiciones de pobreza y pobreza extrema, la prestación de estos servicios se realiza a través de la red de establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA), hospitales e institutos especializados. El Sector Privado se divide en privado lucrativo y privado no lucrativo. Dentro del lucrativo están las entidades Prestadoras de Servicios (EPS),

las clínicas privadas especializadas y no especializadas, los centros médicos y policlínicos, consultorios médicos y odontológicos, laboratorios clínicos y servicios de diagnóstico de imágenes. Existen prestadores informales como la medicina tradicional de shamanes, curanderos, hueseros, parteras, entre otros. Cuyo arraigo aún es de gran importancia en algunos sectores de la población. El sector no lucrativo está conformado por un conjunto de asociaciones civiles sin fines de lucro como Organismos No Gubernamentales (ONG), la Cruz Roja Peruana, organizaciones de acción social de iglesias (Caritas, Adra – Perú), servicios de salud parroquiales, entre otros (Valdez, 2013).

En esta investigación los objetivos generales son: determinar la relación y semejanza de liderazgo y el buen desempeño laboral teniendo en cuenta el sexo, condición laboral y área laboral. Se estima a 122 trabajadores para liderazgo y el buen desempeño laboral, la muestra es 150 pacientes para determinar la calidad de servicio. Se tuvo conclusiones que el liderazgo de los trabajadores del centro de salud Jesús del Norte el 26.2 % muestra un nivel bajo en liderazgo. El 43.4 % está en un nivel promedio de liderazgo. El 43.4 % está en un nivel promedio de liderazgo. El 20.5 % está en un nivel alto de liderazgo y el 9.9 % se encuentra en un nivel alto de liderazgo. En la variable de desempeño laboral el 4.9 % se encuentra en un nivel deficiente, el 18.1 % se encuentra en un nivel inferior al promedio en desempeño laboral, el 54.1 % el nivel es superior al promedio de desempeño laboral y el 22.9 % se encuentra en un nivel bueno en desempeño laboral (Gonzales, 2016).

En la ciudad de Tarapoto, se encuentra la Clínica Corporación Medica San Martín SAC, está constituida por el doctor Llontop Reategui Augusto Ricardo lleva el cargo de Gerente General y propietario, el rubro del negocio es la salud humana brindando el servicio a todos los clientes y pacientes en la ciudad de Tarapoto, satisfaciendo las necesidades de salud de todos los habitantes con las especialidades requeridas con buen servicio de calidad y el buen equipamiento de la tecnología de alta calidad resolutive dentro de una infraestructura moderna y ambientalista atendidos por médicos especialistas con alta experiencia. La clínica se encuentra en una etapa de crecimiento y mejoramiento de calidad, acreditada y

va al siguiente paso en su certificación. El problema de liderazgo empresarial en la clínica es deficiente, a pesar que los colaboradores son profesionales, especialistas, tienen las habilidades, conocimientos; la deficiencia es que no están cumpliendo por lo establecido en la empresa, la conducta de los colaboradores no es el apropiado en su área de trabajo, no presentan inspiración intelectual ni carisma; el líder de la empresa tiene que actuar y cambiar su manera de trabajar con sus colaboradores para esto debe mostrar una actitud relacional demostrar confianza con sus colaboradores debe tener la capacidad de conocer todos los movimientos de sus colaboradores, están desorientados hacia qué camino o dirección seguir eso se da porque el líder no sabe interactuar, actuar o responder ante todos por su falta de capacidad o preparación en el tema de liderazgo empresarial esto afecta en el buen desempeño de los colaboradores porque no cumplen con lo establecido que designa desde arriba el administrador y el gerente, o su jefe inmediato; no demuestran eficiencia en sus funciones, los colaboradores no lo están cumpliendo con responsabilidad, no están aptos para adaptarse a los nuevos cambios en la clínica sus conocimientos técnicos son deficientes; no están demostrando eficacia ya que no están llegando a cumplir las metas propuestas en la clínica su calidad de trabajo es bajo; esto causa un gran problema en la efectividad ya que su producción como clínica es bajo y alcanzan la meta, esto se da por el mal rendimiento laboral y sus resultados son negativos. Para esto se está haciendo la investigación, para analizar, estudiar para resolver el problema y así todos en general dirigirse por una misma dirección a una misma meta u objetivo de la clínica y no perder pacientes e incentivos.

El nombre comercial es Corpomedic surge a finales de la década de 1990 con un consultorio médico, producto de una crisis social severa, terrorismo y narcotráfico, quedando la población sumida en una mayor pobreza, con escasas pasividades de alcanzar los servicios de salud de mayor complejidad, los cuales estaban ubicados en su mayoría en la costa y con elevados costos.

La clínica Corpomedic fue constituida formalmente el 1 de marzo del 2004 como policlínico. Donde el equipo de profesionales y técnicos que desarrollan la atención medica integral, utiliza como estrategia la salud comunitaria. Busca convertirse en una organización referente de buenas prácticas de manufactura y



gestión (BPMG) en el sector salud, oficiando de nexo eficaz entre emprendedores, empresas y fuentes de financiamiento.

La proyección es ser una empresa de servicios integrales que incorpora tecnologías locales y reconoce el talento del capital humano para garantizar sostenibilidad. La orientación y consejería es esencial para producir cambios reales en los estilos de vida de las personas. La experiencia que vienen tomando en el camino ha permitido desarrollar la mejora continua de la calidad a través de una metodología que optimiza los procesos y costos en salud.

En la primera década del año 2000, se concentraron en un enfoque de atención individual asistencialista, tuvieron un proceso de crecimiento, integraron a la salud comunitaria en un contexto privado con la finalidad de garantizar una atención (promoción, prevención, rehabilitación y recuperación) con calidad.

La reforma sanitaria que se ha venido desarrollando en la Región San Martín les llevaron a acumular experiencia y capacidades que permitieron ahora asumir una propuesta de liderazgo (certificación de calidad BPMG-SGS, nos dan el premio de MYPE en el año 2014 y reconocimiento de Susalud, Dires Sm, Renaes, Reniec E Indecopi) y así llevar adelante la implementación de los procesos de calidad en los establecimientos de categoría I.

En la actualidad con el esfuerzo intenso de los trabajadores que les llena de satisfacción están trabajando arduamente para llegar a la categoría de establecimiento II-1(clínica).

Número de RUC : 20531457529

Razón Social : Corporación Medica San Martín SAC

Tipo Contribuyente : Sociedad Anónima Cerrada

Nombre Comercial : Corpomedic SAC

Fecha de Inscripción : 18/02/2004

Fecha de Inicio de Actividades: 01/03/2004

Estado del Contribuyente : Activo

Condición del Contribuyente : Habido

Dirección del Domicilio Fiscal: Jr. Nicolás de Piérola nro. 162 San Martín - San Martín – Tarapoto.

En base a todo lo antes mencionado se plantea la siguiente investigación, la misma que busca el liderazgo empresarial y el buen desempeño de los colaboradores en la Clínica Corporación Medica San Martín SAC Tarapoto 2017(Corpomedic, 2016).

## 1.2. Trabajos previos

### **A nivel internacional**

Urizar, S. (2016) en su trabajo de investigación titulado: *Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante don Carlos, Cobán alta Verapaz*. (Tesis de maestría). Universidad Rafael Landívar. Alta Verapaz, Guatemala. Concluyó que:

El instituto centro americano de administración de empresas aplicaron el instrumento de cuestionario en todo el proceso el personal, se inclinó a tres tipos de liderazgo autocrático, liberal, participativo, analizó los resultados obtenidos, se identificó el estilo de liderazgo autocrático es preeminente en el grupo de participantes del grupo. Al analizar el estilo de liderazgo liberal se obtuvo el resultado de que es el estilo menos utilizado y el liderazgo participativo es utilizado a nivel promedio por el grupo de estudiantes.

Toro, L. (2015) en su trabajo de investigación titulado: *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales*. (Tesis de maestría). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia. Concluyó que:

El trabajo en equipo en las organizaciones debe ser sinérgico para obtener resultados cuantitativos y cualitativos así posibilite llegar a los logros planificados, las características del trabajo en equipo es establecer espacios de creatividad e innovación que permita la participación de todos los colaboradores tratando a todos por igual sin discriminación por el nivel jerárquico, es importante establecer el carisma y las habilidades de líder con fin de motivar al buen desempeño de todos y promover el interés y compromiso laboral. La excelencia es los buenos resultados de trabajo en equipo.

Cruz, Y. y Rodea, M. (2014) en su trabajo de investigación: *Liderazgo Transformacional como Herramienta de la Productividad de los Empleados*.

(Tesis de maestría). Universidad Autónoma del Estado de México. Amecameca, México. Concluyó que:

El liderazgo transformacional es el proceso de incidencia de los líderes, el equipo de trabajo, los compañeros, quienes son dirigidos para llegar a cumplir las metas u objetivos planteados en el tiempo determinado y obtener los resultados exactos, optaron el instrumento de cuestionario y les dio como resultado excelentes a cada colaborador, se identificó que el elemento de liderazgo transformacional es necesario en cada colaborador, como propuesta a los líderes les dieron los elementos adecuados para el cumplimiento de los objetivos planteados..

León, J. (2013) en su trabajo de investigación: *Aportes del liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo al clima organizacional: Un análisis del caso Bancolombia de Arauca*. (Tesis de maestría). Universidad nacional Colombia. Arauca, Colombia. Concluyó que:

Se afirma que se ha analizado la investigación con las respectivas dimensiones (estilos de trabajo, la relación en la comunicación y el buen trabajo en equipo) son esencial para que la organización tenga un buen clima laboral. Se recomienda que consecuentemente se les brinde capacitaciones tanto como a los directivos y a los jefes con temas relacionados a liderazgo empresarial para obtener un buen clima en la empresa, tiene suma importancia hacer parte de esta evaluación a toda la organización, sus opiniones son importantes para corregir los errores que permita a todos un mejor bienestar laboral.

Monroy, J. (2013) en su trabajo de investigación: *Liderazgo directivo como elemento estratégico en la efectividad del desempeño docente*. (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela. Concluyó que:

Un gerente con educación debe estar preparado para aceptar y ser consciente de las necesidades de la empresa y los trabajadores, la incidencia del liderazgo empresarial en el buen desempeño laboral de los colaboradores, se pudo identificar que el potencial humano sale del interior, esto es un índice que lleva por una buena dirección a su equipo de trabajo de manera ordenada de tal manera cumplir los objetivos y metas establecidos, todos por la misma decisión y visión; un factor importante Incentivar a los colaboradores a participar en actividades,

realizar capacitaciones para que adquieran nuevos conceptos de que el liderazgo es esencial para dirigir y llevar a cumplir con lo propuesto por el líder en el tiempo establecido.

### **A nivel nacional**

Figuerola, M. (2015) en su trabajo de investigación: *Estilos de liderazgo directivo y adecuado desempeño docente en centros educativos maristas de san salvador*. (Tesis de maestría). Universidad Marcelino Champagnat. Lima, Perú. Concluyó que:

La herramienta de encuesta obtuvo resultados de un 94 % de los encuestados estiman que la relación de estilos de liderazgo influye mucho en el desempeño de los docentes para un trabajo de calidad educacional, los directivos de los centros maristas transmiten ideas a los docentes, les brindan apoyo, les orientan y por esa razón los docentes perciben que son escuchados pues de esa manera tienen un buen desempeño laboral, los docentes deben ser escuchados por el líder no estar al mando autoritario para que puedan innovar, si el directivo da un liderazgo liberal los docentes no tendrán buen desempeño en sus funciones. Por eso el directivo debe involucrarse en lo que hacen para así transmitir motivación, dirección, abrir oportunidades a los docentes sentirán la oportunidad de expresar sus propuestas, opiniones; con el análisis correspondientes, tomaran buenas decisiones en la educación.

Quispitupac, C. y Mateo, C. (2014) en su trabajo de investigación titulado: *Elaboración de una herramienta para la toma de decisiones en gestión del talento para líderes*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú. Concluyó que:

La investigación realizada consultoría de recursos humanos se recopiló resultados con demanda insatisfecha en los servicios de gestión del talento humanos, al analizar esta investigación de las necesidades del mercado se propuso un negocio, la implementación de una herramienta automática y sistemática con dinamismo de indicadores de gestión del talento humano, esta herramienta se puede limitar el

valor agregado con la gestión de las capacidades y dar solución a los problemas mediante las ventajas competitiva, hoy en día la tecnología ofrece la innovación de herramientas móviles y la seguridad para gestionar la información, en el mercado podemos optar por un blog que nos permite llegar a las redes sociales empresariales con éxito.

Larico, R. (2014) en su trabajo de investigación: *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román*” (Tesis de maestría). Universidad Andina. Juliaca, Perú. Concluyó que:

Uno de los principales factores motivacionales es la remuneración mínima e influye en el trabajador de manera significativa en su desempeño laboral, más factores que les motivan, los incentivos, resoluciones, capacitaciones, certificados, cartas de felicitación por su buen desempeño; tiene vinculación directa con la parte física el lugar de trabajo, la autorrealización, desarrollo profesional y personal, todo esto da como resultado un buen desempeño laboral en la municipalidad.

Martínez, Y. (2013) en su trabajo de investigación: *El liderazgo transformacional en la gestión educativa de una institución educativa pública en el distrito de Santiago de surco*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. Concluyó que:

El director tiene liderazgo transformacional potente es la clave esencial en una organización, en este caso fue de gran ayuda tanto para su desarrollo profesional como personal de esa manera intercambia con sus compañeros de equipo sus ideas, sus pensamientos todo lo que se ha propuesto hacer y tener la capacidad de escucha hacia los demás para que fluya una buena comprensión dando como beneficio para la institución ya que se desarrolla un vínculo con los docentes, demostrando sus habilidades, sus capacidades, destrezas, experiencias; todos comparten con armonía y confianza su desempeño laboral.

Cervera, L. (2012) en su trabajo de investigación titulado: *Liderazgo transformacional del director y su relación con el clima organizacional en las*

*instituciones educativas del distrito de los olivos*. (Tesis de maestría). Universidad Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Concluyó que:

El liderazgo transformacional del director tiene relación con el clima organizacional, se identificó que las docentes mujeres y los varones tienen gran diferencia con liderazgo transformacional, los datos estadísticos indican que la motivación de tipo inspiracional más la estimulación intelectual suman el liderazgo transformacional. Se pudo observar que las mujeres cumplen con las normas de la empresa porque sus valores son fuertes más que el de los varones.

### **A nivel local**

Herrera, G. (2016) en su trabajo de investigación: *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín, región San Martín*. (Tesis pregrado). Universidad Peruana Unión. Tarapoto, Perú. Concluyó que:

Hay una relación directa significativa del intelecto sensible y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad provincial de San Martín porque tienen una alta inteligencia emocional y su desempeño laboral es óptimo y eficiente beneficiando a la municipalidad. La municipalidad al observar los buenos resultados de los colaboradores les dan un excelente reconocimiento en su puesto de trabajo.

Abad, K. (2015) en su trabajo de investigación: *El liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de la empresa “importadora y distribuidora Jiménez en el distrito de Tarapoto en el 2015*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú. Concluyó que:

Los colaboradores necesitan programas de reconocimiento, incentivos, de esa manera sentirán el auto reconocimiento por la empresa, la motivación es grande, tienen capacidad, habilidades, destrezas, y su desempeño profesional es excelente por el cumplimiento de los estándares establecidos, el clima organizacional es bueno en la municipalidad provincial de San Martín.

Loza, E. (2014) en su trabajo de investigación: *Liderazgo y obligación en la empresa de los profesores del centro de estudios particular “Simón Bolívar” de la ciudad de Tarapoto*. (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú. Concluyó que:

El estilo de liderazgo de los colaboradores es laissez faire, tienen el poder de tomar la decisión, la iniciativa para tomar acciones y decidir por lo que sea conveniente para la empresa, esto se da porque el líder es pasivo y tiene una relación con el compromiso organizacional, gracias a la confianza, la actitud comprometedora los resultados son buenos tanto para su desarrollo profesional y como también para la empresa. También se da el liderazgo transaccional donde si los colaboradores hacen bien sus funciones tendrán su recompensa y si no lo cumplen tendrán su castigo este tipo de liderazgo suelen hacer para que los colaboradores cumplan con sus objetivos.

García, M. (2014) en su trabajo de investigación: *Estudio comparativo de la eficacia en la recaudación tributaria Municipalidad Provincial de Maynas y el Servicio de Administración Tributaria - Tarapoto, año 2014*. (Tesis Pregrado). Universidad Científica del Perú. Iquitos, Perú. Concluyo que:

En términos monetarios nominales, la Municipalidad Provincial de Maynas registra una recaudación mayor que el SAT – Tarapoto, está relacionado a que tiene mayor cantidad de contribuyente. Su grado de eficiencia en menor morosidad está en desventaja, tiene una alta tasa de no pago, o morosidad.

Flores, C. (2012) en su tesis *Estilos de liderazgo de las autoridades de la unidad de gestión educativa local (Ugel) San Martín-Tarapoto y su relación en el clima laboral, año 2011*. (Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú. Concluyó que:

Las autoridades de la Ugel inclinan un nivel de escala alto, El estilo de liderazgo transformacional da a entender que los líderes ponen mucha atención a sus intereses y necesidades de los seguidores y dirigentes sindicales. En cambio los estilos de liderazgo criterio y transaccional su grado de puntuación salió media, comparten los diferentes estilos de liderazgo que optan por un estilo de liderazgo,

no quiere decir que el resto no tenga importancia uno como líder debe elegir el correcto de acuerdo en el rubro o área que se encuentre.

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

#### **1.3.1. Liderazgo empresarial**

El desafío del desarrollo del liderazgo y la industria del coaching, en el mundo necesita más equipos directivos efectivos, que superen los desafíos y obstáculos, se necesita investigar que hacer para respaldar el desarrollo de los equipos, así como el de los líderes y el de cada uno de los miembros. La corriente ha ido en la dirección contraria porque mucha bibliografía y formación de liderazgo está basada en observar y desarrollar el liderazgo individual. La industria del desarrollo del liderazgo, incluido el coaching, no ha sabido afrontar lo suficientemente rápido los cambiantes desafíos y necesidades. Por ejemplo, en el reino unido, el gobierno laborista ha gastado más dinero que nunca entre 1997 y 2010 y, los análisis de capacidades de los departamentos gubernamentales tienen la necesidad de un buen liderazgo colectivo en el equipo colectivo.

Se habla del desarrollo del líder. El liderazgo no reside en las personas, ya que siempre se trata de un fenómeno relacional que, como mínimo, requiere de un líder, unos seguidores y una conducta compartida. La mayoría de los líderes tienen coeficientes de inteligencia mayores a los coeficientes emocionales, tienden a ser individualistas, no son colaboradores. En una investigación científica se descubrió:

Que para Hawkins (2013) menciona que:

El desarrollo del liderazgo en los últimos 10 años ha sido exitoso por el coaching. El coaching está dirigido al desarrollo personal del líder, en la extensa experiencia que hemos tenido en la creación, en la supervisión de coaches y en el asesoramiento de las empresas en su estrategia de coaching, hemos descubierto que muchos coaches individuales se centran en el cliente individual, pero muy pocos en el cliente empresarial. Inclusive el coaching de equipo concentrado no solo en el procedimiento del equipo, sino también en su trabajo y rendimiento laboral, se basa en la relación del equipo, un buen equipo es el que tiene



unas reuniones eficientes y en el cual todos mantienen una buena relación entre sí (p. 41).

- **En tiempo real:** Establecidos en los desafíos reales que eran normales para los líderes y que deseaban ansiosamente resolver.
- **Transformador de conductas:** Guiar a nuevas perspicacias y buenas intenciones no es lo suficiente, sino también a nuevas acciones y relaciones, vivir en el taller de trabajo, sesiones de coaching.
- **Relacional:** Los líderes que trabajan en unión con los colaboradores, no solo se presta atención al cambio de las personas, sino a la transformación de las relaciones entre ellos.
- **Participación de las perspectivas reales de los grupos de interés:** Englobados los retos de los empleados, clientes, socios, comisionados y supervisores en una interacción directa.
- **Incluir el reaprendizaje:** Estipular las suposiciones limitantes, para que el liderazgo progrese se debe desaprender los roles y patrones exitosos pasados.

El liderazgo en una organización es relativamente beneficioso, la función del Coaching y Liderazgo de Equipos está dirigido a las personas que están enfocados en desarrollar y dar un valor agregado al equipo. Para facilitar el rendimiento eficaz en el equipo aporta herramientas y técnicas para más ayuda. Esta incluido una guía para un buen proceso de coaching de los directores y la supervisión. El objetivo es obtener excelentes investigaciones para formar un equipo con buen rendimiento para la transformación de la empresa y guiar bien para obtener numerosos ejemplos la organización obtiene excelentes resultados cuando los colaboradores dan todo demostrando sus capacidades. El trabajo del equipo cuando se guían por una sola meta y saben hacia dónde dirigirse, teniendo una buena relación con todos la impresión en las metas será bueno.

### **1.3.2. Buen desempeño de los colaboradores**

La administración del desempeño es un factor necesario en la formación de equipos exitosos y en la continua obtención de buenos resultados. Se debe evaluar el desempeño laboral de los colaboradores para calificar

por excelentes resultados y así no dejar que tomen sus propias decisiones. Recuerde que cada uno tiene su propio y único modelo del mundo. La administración del desempeño solo puede ser eficaz si se cumple los objetivos en el tiempo establecido.

**La administración del desempeño necesita de actividades para comprometerse si lo desea hacer bien.**

De esta forma, escritores como Kouzes y Posner (2007) han afirmado, “Querer liderar y creer que puede hacerlo son los puntos de partida del camino hacia el liderazgo, es un arte escénico y el instrumento es uno mismo” (p. 56)

Donde se puede intuir la creencia que todos los líderes nacen pero también depende de sus decisiones el desarrollarse como tal, razón por la cual se plantea un equilibrio entre ser líder y desarrollarse.

- Tener una buena relación con los colaboradores cuyo desempeño laboral va a evaluar. La confianza y relación de tienen entre ambos les cambiara a una mejor manera de ver el mundo.
- Estar dispuestos a darles con regularidad, retroalimentación con su desempeño. No espere hasta que haya una evaluación de este para darles esta retroalimentación.
- Supervisar el desempeño laboral al menos una vez al mes en el cumplimiento de sus actividades y objetivos.
- Evaluaciones trimestrales del desempeño laboral del equipo y de sus miembros.

**Principales tendencias**

A lo largo de las últimas 3 décadas, han existido 3 tendencias principales, administrar y realizar un seguimiento del desempeño de su equipo y su gente:

- **Todos los sectores de la industria son cada vez más competitivos.** El bajo rendimiento de los colaboradores disminuiría las ventas, un desplazamiento hacia nichos de mercado cada vez menores y en última estancia la bancarrota y el colapso de la empresa. No hay

refugios. Esto ha dado un espacio a una tendencia implacable hacia el mejoramiento de la **efectividad** y de la eficiencia en todos los equipos de negocios, en los procesos, sistemas, y habilidades se están redefiniendo. El pensamiento creativo y el sistemático son más críticos para el éxito, donde la administración de proyectos, la administración de riesgos y la innovación se convierten en habilidades centrales de un equipo, permitiendo a las empresas cumplir con lo que dicen, que van a ofrecer a tiempo y dentro del presupuesto.

- **Las empresas confrontan expectativas cada vez mayores de sus clientes y consumidores.** Es la mejora continua en lo que el mundo de las empresas les ofrece.
- **La globalización.** Las empresas ya sean grandes o pequeñas todas compiten en este mundo globalizado. La tienda de la esquina en apuros por tener que subir sus precios por falta de capacidad para comprar de los grandes, compite ahora, hombro con hombro, con los vendedores de ebay y con los minoristas nacionales que ofrecen servicio a domicilio. En el mercado internacional existen equipos con mucho talento y habilidades. Gary Hamel resumió los desafíos que enfrentan las empresas como “quienes viven por la espada, recibirán un tiro de los que no”. Mi conclusión es que si usted no puede competir con base en el precio, tiene que ofrecer producto de calidad y un buen servicio, se necesita personas motivadas que trabajen en equipo.

### **Evaluación de la administración de desempeño laboral**

El objetivo es facilitar herramientas y preguntas que faciliten buscar y encontrar las deficiencias en el desempeño del equipo de trabajo. El cuestionario “buen desempeño” está planteado para realizar el análisis (gap analysis) y reconocer en qué punto del recorrido hacia un entorno de alto desempeño se encuentra.

Chiavenato (2009) nos dice que:

“Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos, constituye la estrategia individual para lograr metas, habilidades y conocimientos” (p.359)

### **Evaluación de desempeño**

Reflexione algunos minutos sobre la matriz de la **eficiencia** de liderazgo-equipo. Luego examine su posición presente: ¿dónde se encuentra y que significa esto?

• **Parte inferior izquierda: liderazgo y equipo ineficientes.** El resultado será el fracaso, y quizá ya sea demasiado tarde para hacer algo.

• **Parte superior izquierda: excelente liderazgo pero un equipo ineficiente.** Puede que tenga una magnífica visión, pero difícilmente la implementara, y, por tanto, tendrá poco impacto. Necesitará encontrar la manera de desarrollar y motivar al equipo, y de introducir sistemas y procesos que lo mejoren.

• **Parte inferior derecha: liderazgo inadecuado pero un equipo excelente.** capaz y eficiencia como equipo, pero tal vez siga la dirección equivocada. De nada sirve fabricar los mejores televisores en blanco y negro, ¡si no hay mercado!

• **Parte superior derecha: un liderazgo claro y la dirección correcta se combinan con un equipo capaz y eficiente.** Es aquí donde queremos estar. Muchas ideas nuevas y excelentes para la mercadotecnia se vinculan con las metas actuales de la empresa y con un equipo capaz de generar resultados a tiempo y sin rebasar el presupuesto. Usted no necesita este libro, por favor, deselo a otra persona.

### **Las 10 herramientas y técnicas principales**

Ross (2013) manifesto que:

“El buen resultado de un desempeño en equipo requirió de procesos. El objeto es definir lo que el equipo trata de lograr, hasta que las

acciones que mencionen en el último paso sean fáciles de medir y den a todo el equipo un enfoque coordinado” (p. 29).

**En la administración de personal y de desempeño las herramientas y técnicas del “top ten” son las siguientes:**

1. La cuestión de la visión. Partir de un marco estratégico claro.
2. ADN de la empresa. Implementar un cuadro de mando integral e indicadores clave de desempeño (ICD O KPI). Los objetivos y estrategias establecidos del equipo a largo plazo, deberá especular acerca de la composición del equipo y de cómo su estructura motivara a sus miembros para acordar lo que deberá hacerse, equilibrando las competencias y especializaciones de las personas para alcanzar el objetivo común.
3. Equipos de alto desempeño. Establecer una estructura, acordar planes, equilibrar al equipo. Los miembros del equipo pueden ser igualmente líderes en sus propias habilidades específicas, pero algunos (como ellos dicen) serán más iguales que otros. Algunos tendrán las competencias, actitudes, talento y fortalezas para ser factores clave de éxito para el equipo. A estas personas les llamo jugadores “A”, de modo que averigüe quienes son y ayúdeles a ser aún mejores.
4. Jugadores “A”. identificar a los principales colaboradores, desarrollar liderazgo y administrar talento. Bien, ya ha desarrollado un equipo de buen rendimiento, ahora pensemos en términos del tiempo. ¿Cuánto tiempo quiere que este equipo continúe desempeñándose de manera excelente? La respuesta es para siempre. Elabore un plan que asegure la continuidad de las personas y de sus habilidades, ¿Quién sustituirá a un miembro del equipo que, por la razón que sea, se vaya o se ha promovido? Los jugadores “A” serán muy solicitados en su área de la empresa y en otras áreas.
5. Continuidad de la empresa. Planeación de la sucesión y administración del riesgo. Para el buen desempeño del equipo se

requiere el cambio en su comportamiento. Para algunos esto será fácil, otros requerirán un poco de persuasión, capacitación, etc. Todos los miembros de su equipo necesitan desarrollarse y mejorar para hacer coincidir los cambios en los negocios y el ambiente de la industria con sus aspiraciones profesionales. Para todo esto se necesita un plan.

6. Motivar el cambio personal de comportamiento. Llegar al “estatus verde” mediante una continua innovación y un continuo mejoramiento.
7. Desarrollo del personal. Perfilamiento personal. Coaching y planeación del desarrollo personal. Ahora pregúntese porque antes el equipo no era uno de alto desempeño. Un comportamiento de alto desempeño, como hemos dicho, tiene que introyectarse y convertirse en la norma. Para esto se necesita de un cambio de cultura y de una herramienta que ayude a lograrlo. Esa cultura comprende el cumplimiento de la ley, el uso de las mejores prácticas, y hacer de manera regular una revisión para asegurarse de que se va por el camino correcto.
8. Comportamientos correctos/actitudes adecuadas. Modificar la cultura de la organización para influir en la manera de actuar y de pensar de las personas.
9. Gobernanza efectiva. Esta se halla en conformidad con la mejor práctica y las reuniones de revisión del desempeño. Las revisiones frecuentes implican tener un rápido y fácil acceso a la información actual, pasada y futura del desempeño. Usted necesita saber cómo ejerce sus tareas y, debido a que es un ambicioso líder de equipo, también requiere de otros para estar consciente de como su propio desempeño mejora y se desarrolla.
10. Obtener visibilidad. Configuración del panel de mando de líderes.

**Estándares para una atención de calidad a la ciudadanía y orientaciones para su aplicación.**

Secretaría de Gestión pública. (2015). *Versión actualizada con enfoque de interculturalidad y de género*. Perú: Lima

1. Estrategia y organización: Está integrado por sub elementos en los documentos de planificación de la identidad, misión y objetivos generales.
2. Conocimiento de los ciudadanos: Está integrado de factores y herramientas para desarrollar el conocimiento de la ciudadanía para una buena atención.
3. Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía: Tiene gran importancia ya que respecto a la atención a la ciudadanía se debe hacer un uso apropiado, que permita ampliar la cobertura de los servicios.
4. Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención: engloba desde la atención de plataformas de atención, señalización, estado y mantenimiento de las instalaciones.
5. Procedimiento de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa: Está integrado de fases para la gestión de trámites o entrega de bienes y servicios públicos.
6. Personal de atención a la ciudadanía: Está integrado de elementos para definir el perfil y selección del personal que integran el proceso de atención a la ciudadanía. También procesos de gestión de RR.HH.
7. Transparencia y acceso a la información pública: Esta integrado de factores para para llevar los procedimientos administrativos y servicios prestados.
8. Medición y satisfacción: Es de gran importancia y está relacionado con la calidad de servicio a los ciudadanos, la evaluación de la satisfacción demuestra confiabilidad en los bienes y servicios ofertados.
9. Reclamos y sugerencias: Esta integrado de factores con mecanismos para la recepción, registro, tratamientos de reclamos y sugerencias esto se utiliza para la mejora continua.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es la incidencia del Liderazgo empresarial y el buen desempeño de los colaboradores en la Clínica Corporación Medica San Martín SAC Tarapoto 2017?

#### **1.5. Justificación del estudio**

##### **Justificación teórica.**

Esta investigación se justifica teóricamente con el propósito de obtener conocimientos, acerca de los objetivos de las variables de liderazgo y el buen

desempeño laboral, con el fin de comprobar la realidad obtenida con ayuda de las teorías proporcionadas por autores específicamente citados, por esa razón para la variable de liderazgo empresarial se optó la teoría expuesta por (Hawkins, 2013, pp. 41-42-43) y para la variable del buen desempeño laboral de los colaboradores se optó por (Ross, 2013 p.p. 29-30-32-33-41-46-47-56-57). Dichos autores nos proporcionan los indicadores que nos permitan medir a las variables en la investigación.

### **Justificación práctica.**

Esta investigación tiene importancia práctica, ya que nos permite obtener conocimiento acerca de liderazgo empresarial y como está incide en el buen desempeño laboral de los colaboradores en la Clínica Corporación medica San Martín de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2017, de esta manera la información servirá al investigador para poner en práctica los conocimientos adquiridos durante su vida universitaria.

### **Justificación por conveniencia.**

Mediante el presente estudio de investigación podremos determinar qué tanto influye el liderazgo empresarial en el buen desempeño de los colaboradores en la clínica corporación medica San Martín SAC Tarapoto 2017 específicamente a los líderes y colaboradores de la clínica de tal forma se obtendrá los resultados de la incidencia del liderazgo en el buen desempeño de los colaboradores.

### **Justificación social.**

La presente investigación redundara en beneficio en la clínica corporación medica San Martín con respaldo de la información podrían realizar sus funciones o trabajos proyectados.

### **Justificación metodológica.**

Esta investigación se justifica de manera metodológica debido a que se obtendrá nueva información acerca de las variables de liderazgo empresarial y el buen



desempeño laboral bajo un contexto rigurosamente diferente a las que ya se ha obtenido, asimismo para verificar la problemática planteada se elaborara un instrumento y en base a ello se obtendrán los resultados correspondientes a la investigación.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

H<sub>i</sub>: La identificación del liderazgo empresarial tiene una incidencia directa en el desempeño de los colaboradores en la Clínica Corporación Médica San Martín de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2017.

### **1.6.2. Hipótesis específico**

H1: El tipo de liderazgo empresarial es deficiente en el desempeño de los colaboradores en la Clínica Corporación Medica San Martín de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2017.

H.2. El nivel de escala del liderazgo empresarial tiene incidencia en el buen desempeño de los colaboradores en la Clínica Corporación Médica San Martín de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2017.

H3: El buen desempeño laboral de los colaboradores en la Clínica Corporación Médica San Martín de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2017 es incorrecto.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. General**

Describir la incidencia del liderazgo empresarial y el buen desempeño de los colaboradores en la Clínica Corporación medica San Martín SAC de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2017.

### **1.7.2. Específicos**

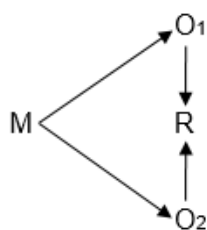
- Identificar el tipo de liderazgo empresarial para el buen desempeño de los colaboradores en la clínica corporación médica San Martín de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2017.
- Establecer el nivel de escala de incidencia del liderazgo empresarial y el buen desempeño de los colaboradores en la clínica corporación medica San Martín de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2017.
- Diagnosticar el buen desempeño de los colaboradores en la clínica corporación médica San Martín de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2017.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

Hernández (2014). La gestación del diseño del estudio representa el punto donde se conectan las etapas conceptuales del proceso de investigación como el planteamiento del problema, el desarrollo de la perspectiva teórica y las hipótesis con las fases subsecuentes cuyo carácter es más operativo.

El diseño será Descriptivo – Correlacional, ya que se describirá el comportamiento de cada una de las variables y se determinara la incidencia entre identificación del liderazgo y el buen desempeño de los colaboradores de la clínica objeto de estudio.



#### Dónde:

**M:** Clínica Corporación Medica San Martín SAC de Tarapoto, periodo 2017.

**O<sub>1</sub>:** identificación del liderazgo empresarial

**O<sub>2</sub>:** el buen desempeño de los colaboradores

**R:** incidencia

### 2.2. Variables, operacionalización

Variable I: Liderazgo empresarial

Variable II: Buen desempeño de los colaboradores

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Liderazgo empresarial	“El desafío del desarrollo del liderazgo y la industria del coaching. El mundo necesita más equipos directivos efectivos, los desafíos y obstáculos que superan, se necesita investigar que hacer para respaldar el desarrollo de los equipos, así como el de los líderes y el de cada uno de los miembros.” Hawkins (2013)	Para la evaluación de la variable de identificación de liderazgo empresarial es necesario realizar un cuestionario para las dimensiones e indicadores.	<b>Transformación de conducta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspirador intelectual</li> <li>• Carisma</li> </ul>	Nominal
			<b>Relacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Capacidad de conocer</li> </ul>	
Buen desempeño de los colaboradores	“La administración del desempeño es un factor necesario en la formación de equipos exitosos y en la continua obtención de buenos resultados. Se debe evaluar el desempeño laboral de los colaboradores para calificar por excelentes resultados y así no dejar que tomen sus propias decisiones. Recuerde que cada uno tiene su propio y único modelo del mundo.” Ross (2013)	Para la evaluación de la variable del buen desempeño de los colaboradores se tomara en cuenta una escala gráfica discontinua.	<b>Eficiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Adaptación</li> <li>• Conocimientos técnicos</li> </ul>	Ordinal
			<b>Eficaz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas logradas</li> <li>• Calidad de trabajo</li> </ul>	
			<b>Efectividad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad</li> <li>• Rendimiento</li> </ul>	

### 2.3. Población y muestra

#### **Población**

La población en la presente investigación estará conformada por los 45 colaboradores de la Clínica Corporación Medica San Martín SAC documentación referida en el liderazgo empresarial por la empresa en estudio.

#### **Muestra**

La muestra está conformada por los 45 colaboradores que laboran en la Clínica Corporación Medica San Martín SAC documentación referida al buen desempeño de los colaboradores obtenidas por la empresa en estudio.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad

Técnicas	Instrumento	Alcance	Fuente
Encuesta	Cuestionario	Variable liderazgo empresarial.	Medir el liderazgo de en Clínica Corporación Medica San Martín SAC.
Encuesta	Cuestionario Escala de Likert. Escala gráfica discontinua	Fórmula propuesta para medir el desempeño laboral	Desempeño de los 45 colaboradores de Clínica Corporación Medica San Martín SAC.

#### **Validación del Instrumento:**

Los instrumentos que se utilizan en esta investigación se validaron mediante la opinión de 02 expertos en el tema (temáticos) y 01 metodólogo quienes emitieron una ficha de ponderación de dichos cuestionarios.

#### **Confiabilidad del Instrumento:**

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la investigación se realizó una prueba piloto, donde se aplicó la prueba de alfa de Cronbrach el cual es un coeficiente que nos permitió cuantificar o medir el nivel de fiabilidad del instrumento, así mismo para que sea confiable, tiene que ser mayor a 0.8 (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Primero se hará la identificación de las personas que serán parte de la muestra, en este caso serán los colaboradores de la Clínica Corporación Medica San Martín SAC de la ciudad de Tarapoto, se hará la entrega de encuestas a cada uno de los encuestados, se les da las pautas para llenar el cuestionario y para que servirá. Al finalizar se recopila la data adquirida producto de las encuestas y le cuantifican, la cual será representada en tablas y figuras según corresponda.

## **2.6. Aspectos éticos**

El proyecto de investigación respeta la privacidad y confiabilidad de los encuestados, para esto los datos serán recolectados anónimamente. La investigación está realizada respetando los derechos de los autores, por eso cada uno de los autores fue correspondientemente citado, de acuerdo a las Normas de Redacción APA, 6° edición. De tal manera la investigación tendrá una profunda originalidad, ya que el autor es la única persona para realizar el trabajo de investigación.

### III. RESULTADOS

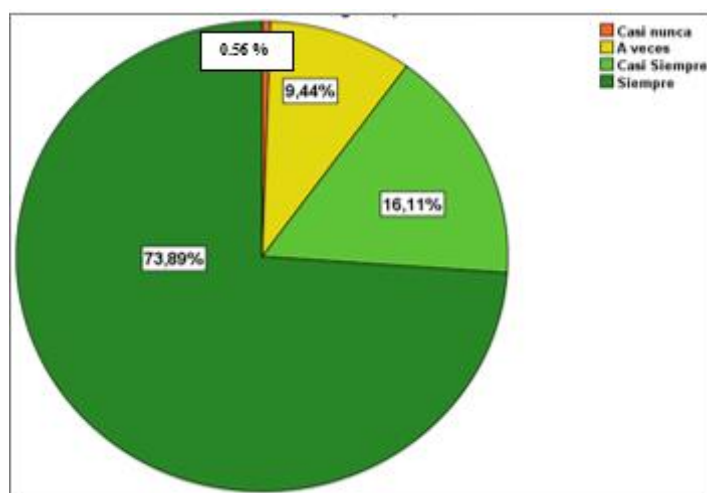
3.1. Identificar el tipo de liderazgo empresarial para el buen desempeño de los colaboradores en la clínica corporación médica San Martín de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2017.

**Tabla 1.**

*Liderazgo Empresarial*

Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	0,6 %
A veces	17	9,4 %
Casi Siempre	29	16,1 %
Siempre	133	73,9 %
Total	180	100 %

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.



**Figura 1.** *Liderazgo Empresarial*

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.

#### **Interpretación**

En su totalidad el liderazgo empresarial es siempre 73,89%, casi siempre el 16,11%, a veces 9,44% y casi nunca el 0,56% en la clínica corporación medica San Martín. Demostrando que siempre se destaca la misión del liderazgo empresarial desde arriba hasta el puesto más bajo, prevaleciendo un líder por cada

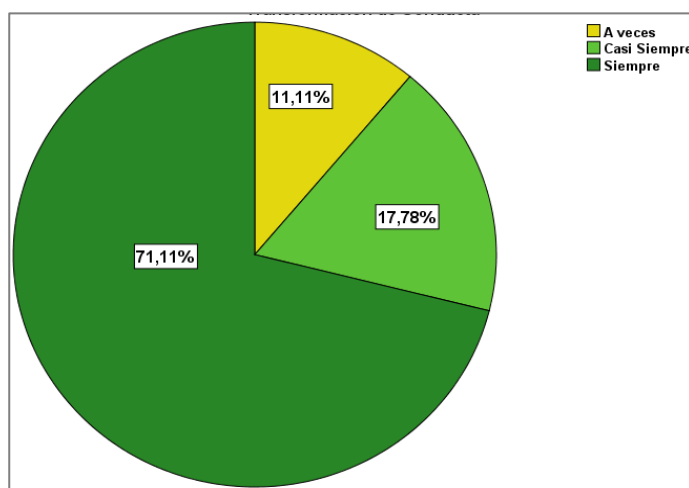
jefatura para llevar mejor las estrategias del líder y cumplir con las metas y objetivos establecidos.

**Tabla 2.**

*Transformación de conducta*

Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
A veces	10	11,1 %
Casi Siempre	16	17,8 %
Siempre	64	71,1 %
Total	90	100 %

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.



**Figura 2.** *Transformación de conducta*

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.

### **Interpretación**

Se ha demostrado en los colaboradores de Corpomedic que la transformación de conducta es siempre al 71,11%, casi siempre 17,78% y a veces un 11,11%. En la mayoría de los colaboradores se da siempre una transformación de conducta por el ritmo del líder o gerente general de la empresa tanto internamente como externo con los pacientes para brindar una mejor atención o también demostrar buenos resultados en sus funciones.

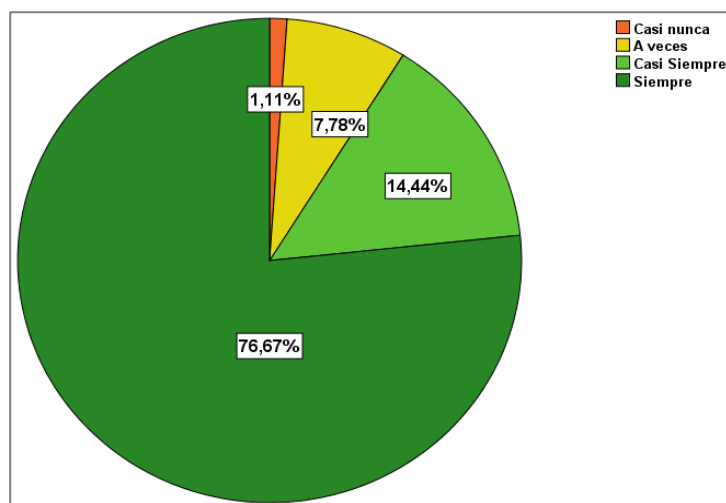


**Tabla 3.**

*Relacional*

<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casi nunca	1	1,1 %
A veces	7	7,8 %
Casi Siempre	13	14,4 %
Siempre	69	76,7 %
Total	90	100 %

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.



**Figura 3.** *Relacional*

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.

### **Interpretación**

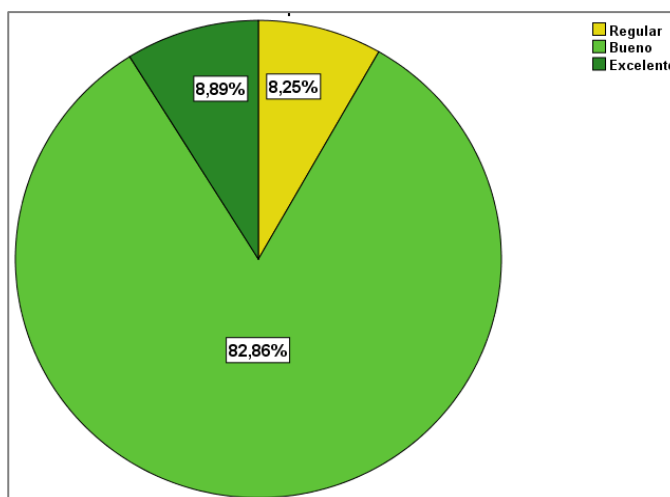
Hay en la clínica corporación medica San Martín siempre una buena relación al 16,67%, casi siempre al 14,44% a veces un 7,78% y casi nunca un 1,11% demostrado que si existe siempre una buena relación entre los colaboradores al trabajar en equipo, compartiendo ideas, trabajando con ética y comunicándose efectivamente para cumplir con los objetivos y metas trazadas durante el plazo que designo el líder.

**Tabla 4.**

*Buen desempeño de los colaboradores*

<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Regular	26	8,3 %
Bueno	261	82,9 %
Excelente	28	8,9 %
Total	315	100 %

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.



**Figura 4.** *Buen desempeño de los colaboradores*

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.

### **Interpretación**

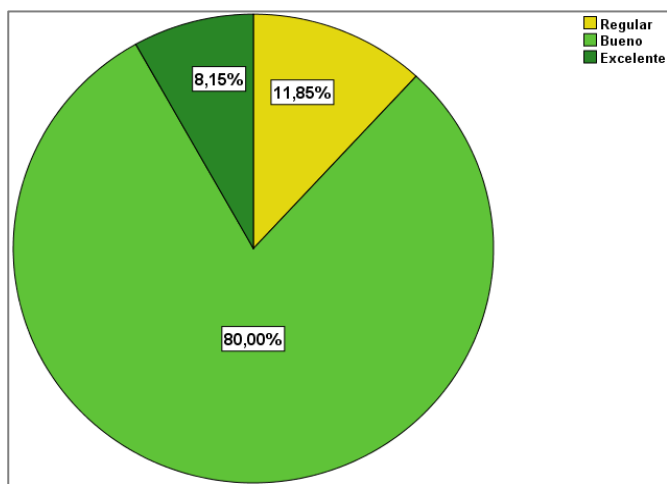
Existe un buen desempeño al 82,86% de los colaboradores de la clínica corporación médica San Martín, es excelente al 8,89% y un 8,25% regular. Demostrado que si es bueno el desempeño de todos los colaboradores por los conocimientos que tienen en su puesto, las habilidades, la voluntad de trabajar y sobre todo por la profesionalidad y experiencia adquiridos durante su carrera.

**Tabla 5.**

*Eficiencia*

<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Regular	16	11,9 %
Bueno	108	80,0 %
Excelente	11	8,1 %
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.



**Figura 5.** *Eficiencia*

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.

**Interpretación**

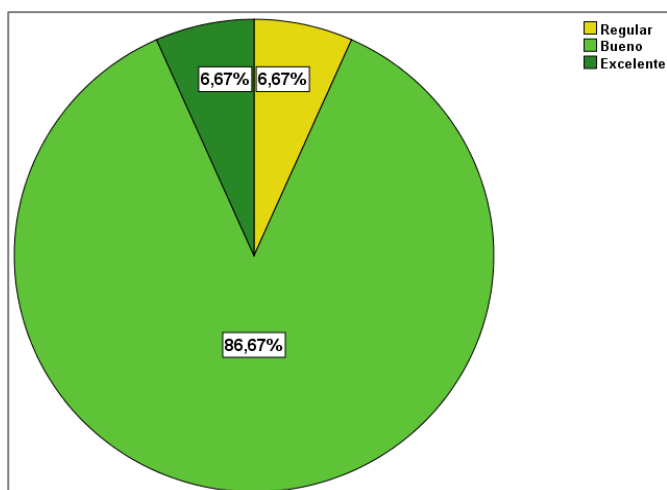
El desempeño de los colaboradores de la clínica corporación medica San Martín es bueno al 80%, es regular al 11,85% y excelente al 8,15%. En la mayoría de los colaboradores se da una buena eficiencia por la capacidad de disponer de alguien o de algo, de sus habilidades, conocimientos para conseguir un efecto determinado con buenos resultado, en el tiempo determinado y con los recursos que tienen a la mano inclusive optimizan mejor el tiempo y dan mejores resultados.

**Tabla 6.**

*Eficacia*

Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Regular	6	6,7 %
Bueno	78	86,7 %
Excelente	6	6,7 %
Total	90	100 %

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.



**Figura 6.** *Eficacia*

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.

### **Interpretación**

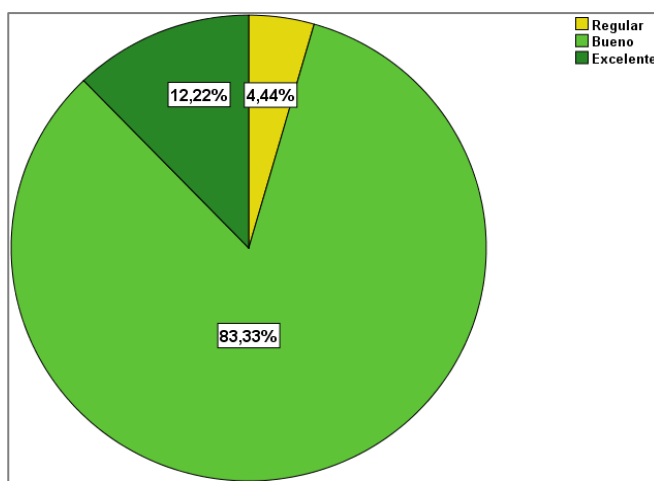
Se demuestra una buena eficacia al 86,67% demostrando un equilibrio en lo excelente y regular al 6,67%. En Corpomedic existe la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera de buena manera. Siguen el protocolo, procedimiento, utilizan los mismos recursos y terminan el trabajo o meta planteada en el tiempo esperado, no dan valor agregado a su trabajo.

**Tabla 7.**

*Efectividad*

<b>Intervalo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Regular	4	4,4 %
Bueno	75	83,3 %
Excelente	11	12,2 %
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.



**Figura 7.** *Efectividad*

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.

### **Interpretación**

Se ha declarado una buena efectividad al 83,33% de Cuantificación del logro de la meta o Capacidad de lograr el efecto que se desea en el cumplimiento de sus funciones de los colaboradores de Corpomedic algunos excelente al 12,22% y un 4,44% es regular. En la mayoría el logro de las metas o efectos es bueno, porque los colaboradores le ponen ganas al trabajo y aplican todos sus conocimientos con

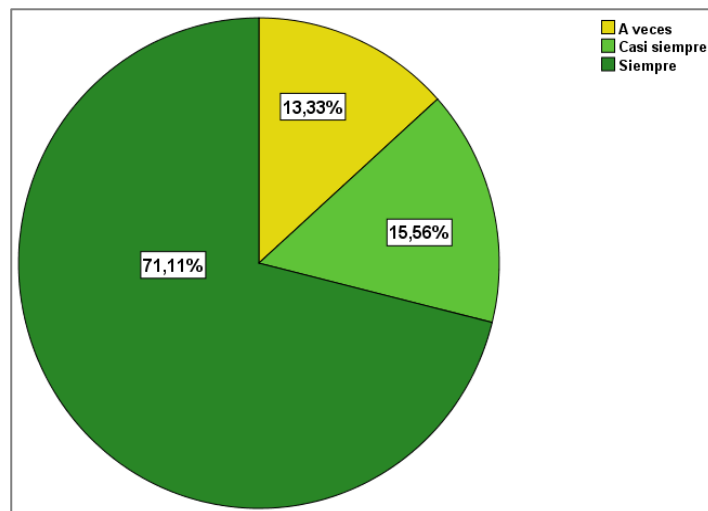
profesionalismo para obtener buenos resultados y una buena productividad esperada incluso hasta mejor de lo esperado.

**Tabla 8.**

*¿La forma de trabajo del administrador de la Clínica Corpomedic, transmite inspiración intelectual a los colaboradores?*

Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
A veces	6	13,3 %
Casi siempre	7	15,6 %
Siempre	32	71,1 %
Total	45	100 %

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC.*



**Figura 8.** *¿La forma de trabajo del administrador de la Clínica Corpomedic, transmite inspiración intelectual a los colaboradores?*

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC.*

### Interpretación

La forma de trabajo del administrador de la Clínica Corpomedic, inspira intelectualmente a los colaboradores les motiva para que todos trabajen con las mismas ganas todo el día, siempre el 71.11% demostrando liderazgo empresarial en el desempeño de los colaboradores en la Clínica Corporación Medica San

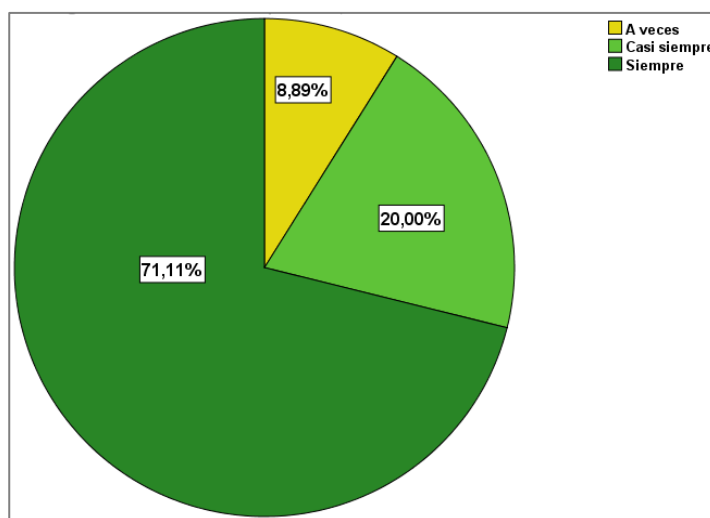
Martín de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2017, casi siempre en 15,56 % y a veces en 13,33 %.

**Tabla 9.**

*¿El gerente general de la Clínica Corpomedic, tiene un buen carisma con todos los colaboradores?*

Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	8,9 %
Casi siempre	9	20,0 %
Siempre	32	71,1 %
Total	45	100 %

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC.*



**Figura 9.** *¿El gerente general de la Clínica Corpomedic, tiene un buen carisma con todos los colaboradores?*

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC.*

### Interpretación

El gerente general de la Clínica Corpomedic, tiene un buen carisma con todos los colaboradores siempre el 71.11%, casi siempre 20.00% y un 8.89% a veces. Demostrando liderazgo en el buen trato, haciéndoles sentir necesarios e

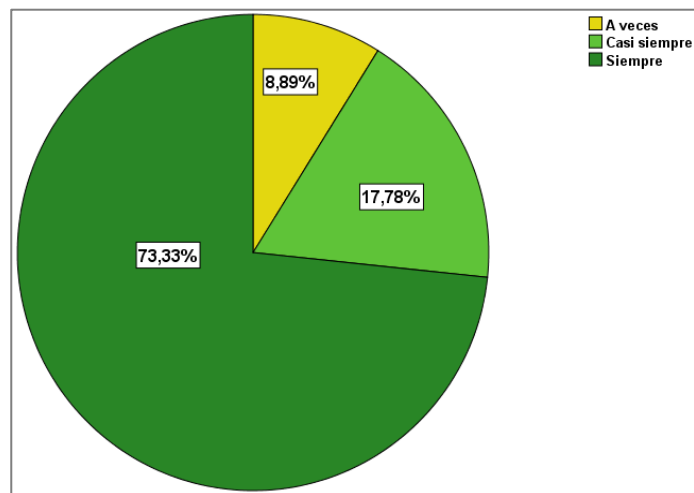
importantes en la clínica, brindándoles de esa manera la confianza que ellos necesitan para así entenderlos y ayudar a resolver algunas dudas que tengan sobre la clínica.

**Tabla 10.**

*¿El director general de la Clínica Corpomedic, transmite confianza a los colaboradores para que puedan solicitar lo necesario para el desarrollo de sus funciones?*

Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	8,9 %
Casi siempre	8	17,8 %
Siempre	33	73,3 %
Total	45	100 %

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.



**Figura 10.** *¿El director general de la Clínica Corpomedic, transmite confianza a los colaboradores para que puedan solicitar lo necesario para el desarrollo de sus funciones?*

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.

## Interpretación



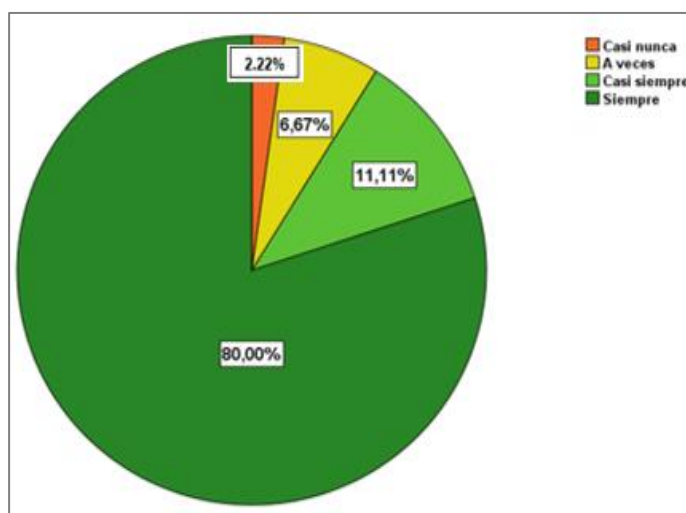
El director general de la Clínica Corpomedic, transmite confianza a los colaboradores siempre el 73,33% y puedan solicitar lo necesario casi siempre el 17,78% para el desarrollo de sus funciones a veces a un 8,89% demostrando el gerente confianza en la mayoría de los colaboradores, el porcentaje sería mejor aún si tuviera una mejor comunicación con todos no solo con el jefe de cada jefatura así todos los colaboradores en general se sentirían completamente parte de la clínica y así se comprometerían más con su trabajo.

**Tabla 11.**

*¿El director general de la Clínica Corpomedic, tiene la capacidad de conocer todos sus comportamientos de los colaboradores?*

Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	2,2 %
A veces	3	6,7 %
Casi siempre	5	11,1 %
Siempre	36	80,0 %
Total	45	100 %

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.



**Figura 11.** *¿El director general de la Clínica Corpomedic, tiene la capacidad de conocer todos sus comportamientos de los colaboradores?*

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.

## Interpretación

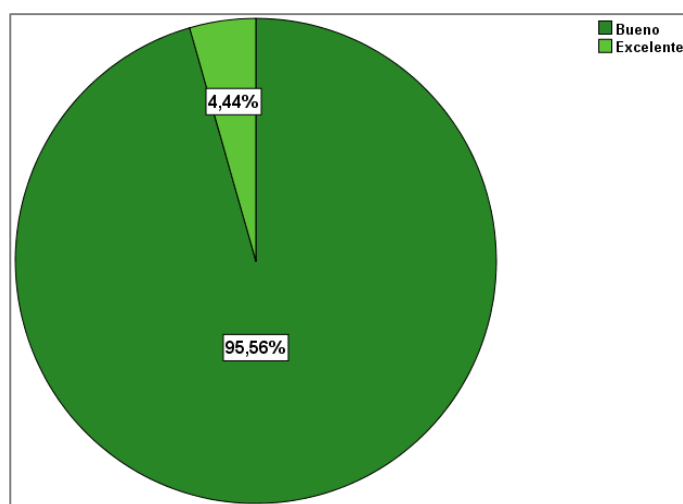
El director general de la Clínica Corpomedic siempre el 80,00% tiene la capacidad de conocer todos sus comportamientos de sus colaboradores, casi siempre un 11,11%, a veces un 6,67% y el casi nunca el 2,22%. Mensualmente el director general evalúa tanto a los colaboradores como a los líderes de cada jefatura para medir si está siendo equilibrada la clínica incluso el ambiente laboral, la buena cultura y la forma de trabajar; le falta observar detenidamente en el desempeño de sus funciones para así dar un mejor análisis si están comprometidos con su trabajo.

**Tabla 12.**

*¿El cumplimiento de sus responsabilidades en sus funciones del área designada al colaborador de Corpomedic es?*

Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	43	95,6 %
Excelente	2	4,4 %
Total	45	100 %

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.



**Figura 12.** *¿El cumplimiento de sus responsabilidades en sus funciones del área designada al colaborador de Corpomedic es?*

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.

## Interpretación

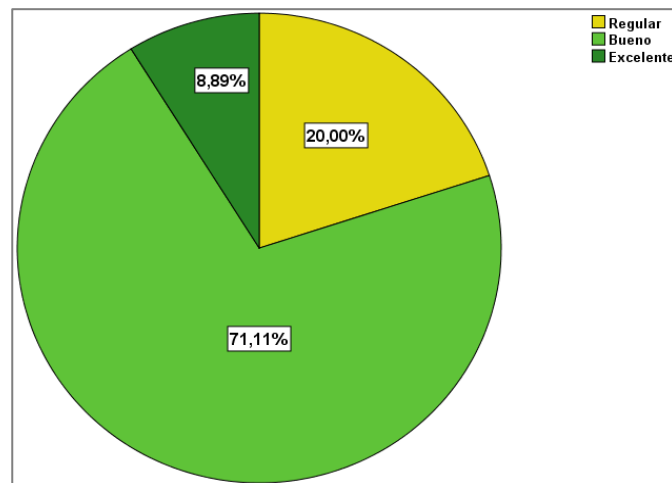
El cumplimiento de sus responsabilidades de los colaboradores de Corpomedic son excelente un 95,56% y un 4,4% es bueno. Demostrando un buen desempeño en sus funciones por la profesionalidad y experiencia que han adquirido durante su carrera profesional, adicional a eso porque están constantemente capacitados para demostrar mejores resultados en la clínica estos resultados mantienen a la clínica en un rankin de la mejor clínica a nivel de la región San Martín.

**Tabla 13.**

*¿La adaptación del colaborador de Corpomedic a los nuevos cambios establecidos en la empresa es?*

Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Regular	9	20,0 %
Bueno	32	71,1 %
Excelente	4	8,9 %
Total	45	100 %

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.



**Figura 13.** *¿La adaptación del colaborador de Corpomedic a los nuevos cambios establecidos en la empresa es?*

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.

## Interpretación

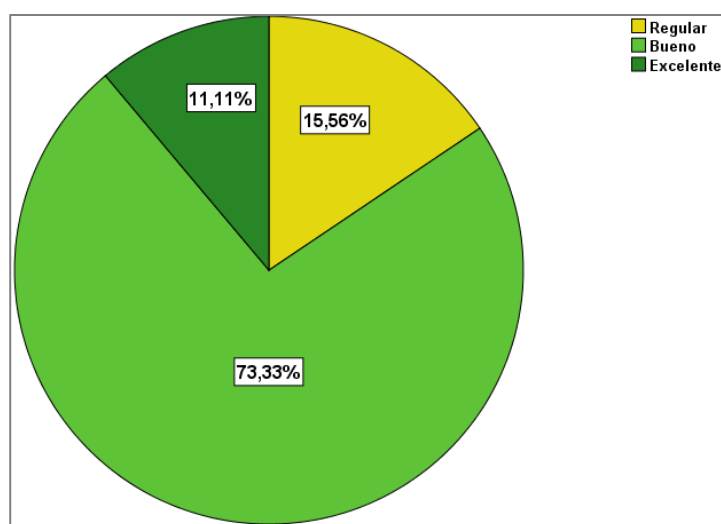
La adaptación de los colaboradores de Corpomedic a los cambios que se dan es excelente al 71,11%, 20,00% regular y bueno 8,89%. Aquí demuestran buena disponibilidad en la gestión del cambio, la adaptación se daría mejor si todos estuviesen preparados para el cambio y llevar el ritmo, trabajar en equipo e incluso recibir capacitaciones, información digital, para retener mejor la información del cambio que se obtuvo.

**Tabla 14.**

*¿El colaborador de Corpomedic demuestra nuevos conocimientos técnicos después de haber recibido las capacitaciones, charlas, talleres desarrollados por la clínica?*

Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Regular	7	15,6 %
Bueno	33	73,3 %
Excelente	5	11,1 %
Total	45	100 %

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.



**Figura 14.** *¿El colaborador de Corpomedic demuestra nuevos conocimientos técnicos después de haber recibido las capacitaciones, charlas, talleres desarrollados por la clínica?*

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.

## Interpretación

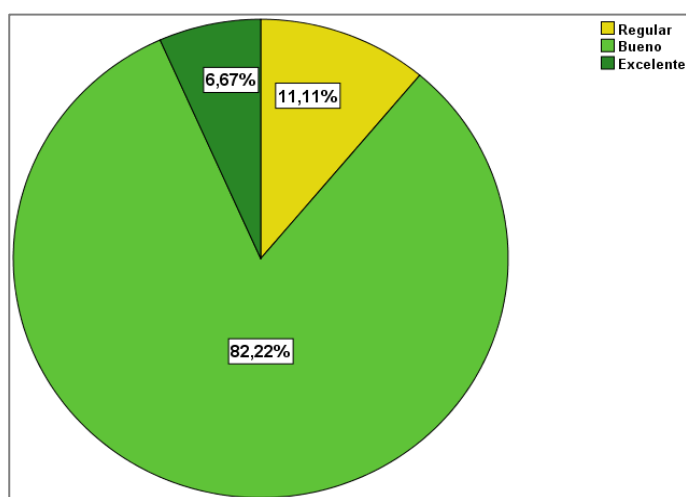
El colaborador de Corpomedic demuestra buenos conocimientos técnicos después de haber recibido las capacitaciones, charlas, talleres al 73,33% desarrollando una regular participación al 15,56% y excelente el 11,11%. Hay un alto desarrollo de persistencia en el sentido de superación, la adquisición de los nuevos conocimientos sería mejor si se tuviera un proceso de aprendizaje donde todos al final serían evaluados para analizar si han aprendido de esa manera los conocimientos que la clínica les transmiten, traería excelentes resultados a la clínica.

### Tabla 15.

*¿El colaborador de Corpomedic cumple sus funciones en las metas trazadas en el tiempo establecido? ¿El colaborador de Corpomedic cumple sus funciones en las metas trazadas en el tiempo establecido?*

Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Regular	5	11,1 %
Bueno	37	82,2 %
Excelente	3	6,7 %
Total	45	100 %

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.



**Figura 15.** *¿El colaborador de Corpomedic cumple sus funciones en las metas trazadas en el tiempo establecido?*

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.

## Interpretación

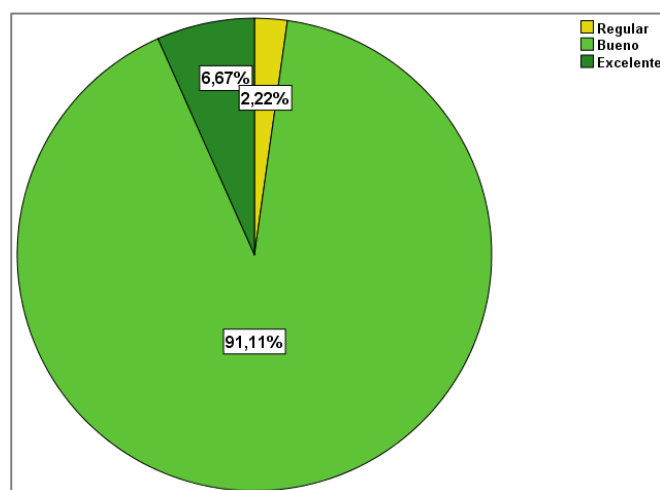
El colaborador de Corpomedic cumple en un nivel bueno al 82,22% sus funciones según sus metas trazadas es regular un 11,11% y un 6,67% excelente. Aquí podemos darnos cuenta que en su mayoría hay un buen desempeño de los trabajadores, los jefes de cada área deben poner parámetros para que los colaboradores sean más comprometidos con su trabajo o de lo contrario deben ser sancionados de esta manera los resultados en el desempeño de sus funciones serían excelentes.

**Tabla 16.**

*¿El servicio brindado a los pacientes por el colaborador de Corpomedic es de calidad?*

Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Regular	1	2,2 %
Bueno	41	91,1 %
Excelente	3	6,7 %
Total	45	100 %

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.



**Figura 16.** *¿El servicio brindado a los pacientes por el colaborador de Corpomedic es de calidad?*

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.

## Interpretación

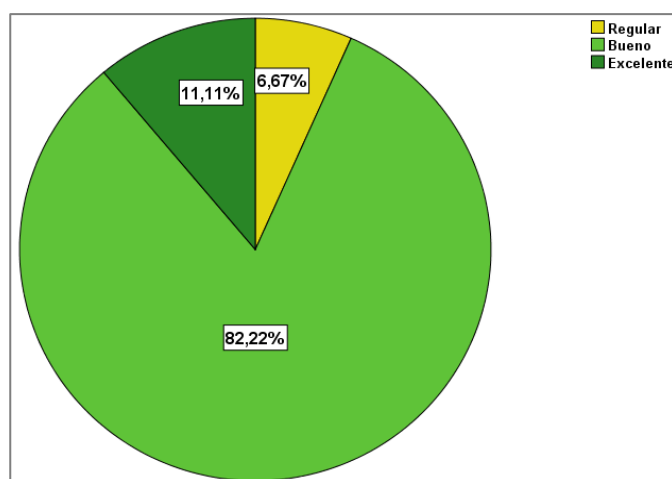
El servicio brindado a los pacientes es bueno al 91,11% por el colaborador de Corpomedic es excelente 6,67% y 2,22% regular; demostrando buen servicio a los pacientes, para erradicar el porcentaje regular que se ha obtenido se les recomienda entrenar a los nuevos colaboradores en la calidad de servicio con un especialista en el servicio de atención de esa manera todos los pacientes en general se irán contentos y querrán volver a la clínica es más se sentirán fidelizados.

**Tabla 17.**

*¿El colaborador de la clínica Corpomedic, se desempeña adecuadamente para alcanzar la productividad proyectada?*

Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Regular	3	6,7 %
Bueno	37	82,2 %
Excelente	5	11,1 %
Total	45	100 %

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.



**Figura 17.** *¿El colaborador de la clínica Corpomedic, se desempeña adecuadamente para alcanzar la productividad proyectada?*

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.

## Interpretación

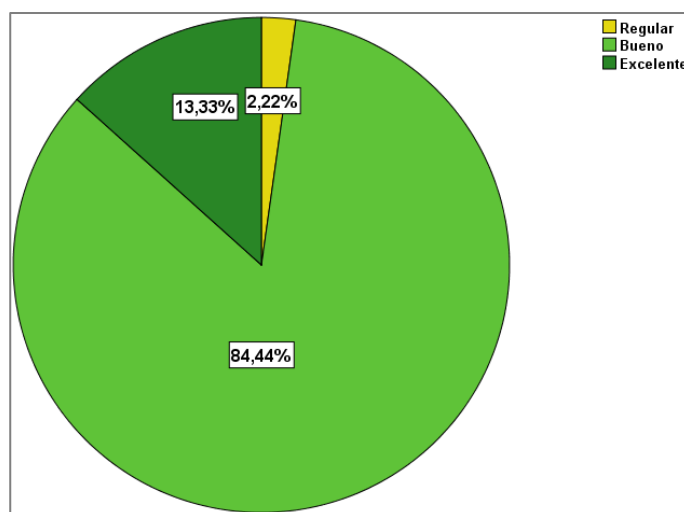
El desempeño del colaborador de la Clínica Corpomedic tiene un buen desempeño al 82,22%, excelente 11,11% y un 6,67% regular. Se mejoraría los resultados de excelente si los jefes pusieran parámetros, metas diaria para obtener excelentes resultados en el desempeño de todos los colaboradores de tal forma se lograría alcanzar la productividad con mucha más efectividad.

**Tabla 18.**

*¿El rendimiento de los colaboradores de Corpomedic, generan excelentes resultados en la utilidad?*

Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Regular	1	2,2 %
Bueno	38	84,4 %
Excelente	6	13,3 %
Total	45	100 %

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.



**Figura 18.** *¿El rendimiento de los colaboradores de Corpomedic, generan excelentes resultados en la utilidad?*

**Fuente:** Cuestionario realizado a los colaboradores de la *Clínica Corporación Medica San Martín SAC*.



### **Interpretación**

El rendimiento de los colaboradores es bueno al 84,44% de Corpomedic generando excelente utilidad al 13,33% y regular al 2,22% como resultado de la alta persistencia de su buen desempeño en el Centro Médico. Los resultados tuvieron mayor porcentaje en excelencia presionando más en el desarrollo de sus funciones a todos los colaboradores en general incluso asignándoles más funciones de acuerdo a su área.

## **IV. DISCUSIÓN**

### **Describir la incidencia del liderazgo empresarial y el buen desempeño de los colaboradores en la Clínica Corporación medica San Martín SAC de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2017.**

En su totalidad el liderazgo empresarial es siempre 73,89%, casi siempre el 16,11%, a veces 9,44% y casi nunca el 0,56% en Corpomedic, y esto se da porque según Abad (2015), señala que los colaboradores necesitan programas de reconocimiento, incentivos, de esa manera sentirán el auto-reconocimiento por la empresa. La motivación es grande, tienen capacidad, habilidades, destrezas, y su desempeño profesional es excelente por el cumplimiento de los estándares establecidos.

La relación entre los resultados del comportamiento del directivo y las situaciones en que se encuentra es lo primordial. Los factores son la escuela de Ohio en los tipos de dirección, el factor considerado hacia las personas, la consecución del éxito. El líder, al observar la des-conciliación de dichos extremos busca la manera de tener una buena comunicación, si no logra resolver las situaciones o inconvenientes que existen traerá dificultades con las cúpulas de la organización o sus superiores.

### **Identificar el tipo de liderazgo empresarial para el buen desempeño de los colaboradores en la clínica corporación medica San Martín de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2017.**

La transformación de conducta es siempre al 71,11%, casi siempre 17,78% y a veces un 11,11%. En la mayoría de los colaboradores se da siempre una transformación de conducta siempre. Campos (2012) hizo un estudio con el propósito de conocer y describir los estilos de liderazgo que practican los jefes de las áreas, identificó tres

estilos de liderazgo: autocrático, participativo y liberal. Es evidente que el concepto de estilos de liderazgo ha lcaptado la atención de los investigadores recientemente, porque las empresas encuentran mecanismo para cumplir con los objetivos.

Se determinó que el estilo de liderazgo realizado en la investigación es Autocrático, los resultados demostraron que un 71.11% de los sujetos asumen la responsabilidad en la toma de decisiones, dirigen las acciones; posee diversas características, es por ello que se considera seguro, responsable y capaz de expresar sus ideas de forma directa.

### **Establecer el nivel de escala de incidencia del liderazgo empresarial y el buen desempeño de los colaboradores en la clínica corporación medica San Martín de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2017.**

El director general de la Clínica Corpomedic, transmite confianza a los colaboradores siempre el 73,33% y puedan solicitar lo necesario casi siempre el 17.78% para el desarrollo de sus funciones a veces a un 8.89% demostrando el gerente confianza en la mayoría de los colaboradores, Dansie (2005) explica que un líder tiene características inspiradoras, demuestran cordialidad en el grupo, todos tienen el privilegio de opinar los temas o problemas de interés, están atentos de los equipos y realizan buen trabajo, los que tienen resultados mayores se les incentivan, es intuitivo, representan bien el grupo, analizando las necesidades, aspiraciones y triunfos de sus integrantes. En la descripción anterior se determinó que el liderazgo predominante en CORPOMEDIC es democrático y da resultados buenos en la capacidad para influenciar en el control, poder y autoridad. Como lo menciona Maxwell (1998) “El verdadero liderazgo no puede ser otorgado, nombrado, ni asignado. Sólo procede de la influencia, y esta no puede imponerse. Debe ser ganada.” (P. 26). El segundo estilo de liderazgo es participativo, el sujeto influye en la escucha de las opiniones e inquietudes de todos, persuade en todos para que participen positivamente y es importante trabajar unidos para alcanzar las metas. En efecto el 73.33% posee una tendencia participativa media demostrando que predomina el nivel medio en la muestra evaluada. En ese sentido, Castillo (1997), diseñó una propuesta de liderazgo participativo para elevar la productividad de la empresa CORPOMEDIC. El estudio concluyó que el liderazgo participativo es el medio para favorecer una excelente productividad, genera cadena de producto para sumar el desempeño.

### **Diagnosticar el buen desempeño de los colaboradores en la clínica corporación medica San Martín de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2017.**

El desempeño laboral de los colaboradores son buenos con un 82.22%, excelente 11,11% y el 6.67% tiene un desempeño regular, con la investigación de (Cansinos, 2015, p.67). En su tesis titulada, Selección de Personal y desempeño Laboral, estableció que los niveles del desempeño de los colaboradores se encuentran en un rango sobresaliente y aceptable, da a entender que el desempeño de los colaboradores si cumple con los objetivos del puesto con alta posibilidad de mejorar. Ambas investigaciones resaltan que los colaboradores cumplen con las expectativas y objetivos.

El desempeño laboral evalúa el potencial humano en corto, mediano y largo plazo, así mismo define cuál es la contribución de cada empleado. Identifica a los empleados que requieren mejorar en determinadas áreas de actividad y selecciona a los que están capacitados para una promoción o transferencia. Por ultimo podemos decir que aquí se logra alcanzar la productividad en un buen desempeño.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1. El efecto que tiene el liderazgo empresarial en el buen desempeño de los colaboradores en la Clínica Corporación Medica San Martín SAC es positivo. Tiene una relación escasa entre sí, el coeficiente de correlación  $r = 0.780$ , indica la baja relación entre las variables estudiadas que el desempeño laboral depende poco del estilo de liderazgo en la Clínica Corporación Medica San Martín SAC porque tienen la capacidades y conocimientos para el desarrollo de sus funciones los directores y gerente general deben tener mucho cuidado para cumplir con la metas y objetivos todos los colaboradores deben ser buenos o excelentes en sus funciones pero sino están en una sola dirección a la larga traerá consecuencias y pueden perder pacientes o bajar sus resultados estadísticos buenos.
- 5.2. Se pudo identificar que el estilo de liderazgo empresarial practicado en la empresa Clínica Corporación Medica San Martín SAC es un estilo de liderazgo de Equipo, debido a que se ubica en la malla del grid gerencial, la orientación equilibrada tanto por tarea como por las personas, el estilo de equipo se caracteriza por perseguir altos rendimiento de sus colaboradores y a la vez busca una mejor productividad y participación e interdependencia de los colaboradores.
- 5.3. El desempeño de los colaboradores de la Clínica Corporación Medica San Martín SAC. Tiene un desempeño laboral bueno con un 82.22%, excelente 11,11% y el 6.67% tiene un desempeño regular, indicando que más del 50% de los colaboradores cumplen con las expectativas en el trabajo tareas a cumplir objetivos y metas trazadas del área.
- 5.4. Para mejorar el desarrollo del estilo de liderazgo se propuso el desarrollar un plan de lineamientos para mejorar la orientación del liderazgo hacia los colaboradores,

proponiendo lineamientos de 7 actividades para ser consideradas como una propuesta de mejora de las relaciones laborales entre el jefe y colaborador.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1. Para continuar con el nivel de desempeño laboral de los colaboradores la Clínica Corporación Medica San Martín SAC se sugiere monitorear a menudo las actividades, responsabilidades, la productividad y eficiencia en las tareas asignadas normalmente con la entrega de reporte para la elaboración de los diversos informes que emite la empresa.
- 6.2. Para mejorar la estructura de mando interno dentro de la Clínica Corporación Medica San Martín SAC se sugiere crear delegaciones o responsabilidades a un segundo al mando por cada jefatura, para proceder a alguna ausencia por parte del trabajador y evitar los conflictos internos dentro de la clínica.
- 6.3. Al líder se le sugiere fomentar la comunicación efectiva que ayude a trabajar en equipo, motivando a los colaboradores en logro de las metas y buscar mejorar el rendimiento sobre los objetivos trazados dentro de la Clínica Corporación Medica San Martín SAC
- 6.4. Se recomienda proponer capacitaciones organizadas, en todas las jefaturas de la Clínica Corporación Medica San Martín SAC con el fin de mejorar el rendimiento de los colaboradores especialmente con los colaboradores nuevos, por medio de talleres y charlas informativas.

## VII. REFERENCIAS

- Abad, K. (2015). *El liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de la empresa “importadora y distribuidora Jiménez en el distrito de Tarapoto en el 2015.* (Tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú.
- Cervera, L. (2012). *Liderazgo transformacional del director y su relación con el clima organizacional en las instituciones educativas del distrito de los olivos.* (Tesis de maestría). Universidad Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Cruz, Y. y Rodea, M. (2014). *Liderazgo Transformacional como Herramienta de la Productividad de los Empleados.* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Estado de México. Amecameca, México.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones.* Venezuela: Mc Graw-Hill.
- Figuroa, M. (2015). *Estilos de liderazgo directivo y adecuado desempeño docente en centros educativos maristas de san salvador.* (Tesis de maestría). Universidad Marcelino Champagnat. Lima, Perú.
- Flores, C. (2012). *Estilos de liderazgo de las autoridades de la unidad de gestión educativa local (Ugel) San Martín-Tarapoto y su relación en el clima laboral, año 2011.* (Tesis de pregrado).Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú.

- García, M. (2014). *Estudio comparativo de la eficacia en la recaudación tributaria Municipalidad Provincial de Maynas y el Servicio de Administración Tributaria - Tarapoto, año 2014.*. (Tesis Pregrado). Universidad Científica del Perú. Iquitos, Perú.
- Hawkins, P. (2013). *Coaching y liderazgo de equipos*. Buenos Aires: Granica.
- Herrera, G. (2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín, región San Martín*. (Tesis pregrado). Universidad Peruana Unión. Tarapoto, Perú.
- Hernández, R (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed). México: México.
- Larico, R. (2014). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román*. (Tesis de maestría). Universidad Andina. Juliaca, Perú.
- León, J. (2013). *Aportes del liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo al clima organizacional: Un análisis del caso Bancolombia de Arauca*. (Tesis de maestría). Universidad nacional Colombia. Arauca, Colombia.
- Loza, E. (2014). *Liderazgo y compromiso organizacional en los docentes de la institución educativa particular "Simón Bolívar" de la ciudad de Tarapoto*. (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Martínez, Y. (2013). *El liderazgo transformacional en la gestión educativa de una institución educativa pública en el distrito de Santiago de surco*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Monroy, J. (2013). *Liderazgo directivo como elemento estratégico en la efectividad del desempeño docente*. (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.
- Quispitupac, C. y Mateo, C. (2014). *Elaboración de una herramienta para la toma de decisiones en gestión del talento para líderes*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.
- Ross, D. (2013) *Administración de personal y del desempeño*. México: Trillas.

Secretaría de Gestión pública. (2015). *Versión actualizada con enfoque de interculturalidad y de género*. Perú: Lima

Toro, L. (2015). *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales*. (Tesis de maestría). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.

Urizar, S. (2016). *Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante don Carlos, Cobán alta Verapaz*. (Tesis de maestría). Universidad Rafael Landívar. Alta Verapaz, Guatemala.

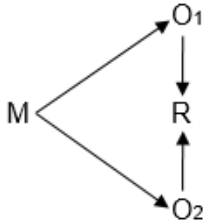


# **Anexos**

**ANEXO 01: Matriz de Consistencia**

**Título: “Liderazgo empresarial y el buen desempeño de los colaboradores en la Clínica Corporación Medica San Martín SAC Tarapoto 2017”**

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Técnica e Instrumentos</b>
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la incidencia del Liderazgo empresarial y el buen desempeño de los colaboradores en la Clínica Corporación Medica San Martín SAC Tarapoto 2017?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Describir la incidencia del liderazgo empresarial y el buen desempeño de los colaboradores en la Clínica Corporación medica San Martín SAC de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar el tipo de liderazgo empresarial para el buen desempeño de los colaboradores en la clínica corporación medica San Martín de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2017.</p> <p>Establecer el nivel de escala de incidencia del liderazgo empresarial</p>	<p><b>Hipótesis general</b> H<sub>i</sub>: La identificación del liderazgo empresarial tiene una incidencia directa en el desempeño de los colaboradores en la Clínica Corporación Médica San Martín de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: El tipo de liderazgo empresarial es deficiente en el desempeño de los colaboradores en la Clínica Corporación Medica San Martín de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2017.</p> <p>H.2. El nivel de escala del liderazgo empresarial tiene incidencia en el buen desempeño de los colaboradores en la</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario Cuestionario( escala gráfica discontinua)</p>

	<p>y el buen desempeño de los colaboradores en la clínica corporación medica San Martín de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2017.</p> <p>Diagnosticar el buen desempeño de los colaboradores en la clínica corporación medica San Martín de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2017.</p>	<p>Clínica Corporación Médica San Martín de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2017.</p> <p>H3: El buen desempeño laboral de los colaboradores en la Clínica Corporación Médica San Martín de la ciudad de Tarapoto en el periodo 2017 es incorrecto.</p>	
<p align="center"><b>Diseño de investigación</b></p>	<p align="center"><b>Población y muestra</b></p>	<p align="center"><b>Variables y dimensiones</b></p>	
<p>Descriptivo – Correlacional</p>  <p><b>Dónde:</b></p> <p><b>M:</b> Clínica Corporación Medica San Martín SAC de Tarapoto, periodo 2017.</p> <p><b>O<sub>1</sub>:</b> identificación del liderazgo</p>	<p><b>Población</b></p> <p>La población en la presente investigación estará conformada por los 45 colaboradores de la empresa Corporación medica san Martín SAC.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra está conformada por los 45 trabajadores que laboran en la empresa corporación medica san</p>	<p><b>Variables</b></p> <p>X=Liderazgo empresarial.</p> <p>Y=Desempeño de los colaborador</p>	<p><b>Dimensiones</b></p> <p>X1=Transformación de conducta</p> <p>X2=Relacional</p> <p>Y1= Eficiencia</p> <p>Y2= Eficaz</p>

empresarial <b>O<sub>2</sub></b> : el buen desempeño de los colaboradores <b>R</b> : incidencia	Martín SAC.	es.	Y3= Efectividad	
---	-------------	-----	-----------------	--

## ANEXO 02:

### Instrumento para la variable de Liderazgo Empresarial

Buenos días/tardes Colaboradores de Corpomedic:

**El presente cuestionario** tiene fines académicos, permitiendo su uso exclusivamente de carácter investigativo, los datos servirán para la realización del proyecto. Se le agradece de antemano su colaboración y se le solicita contestar con la mayor sinceridad posible, Gracias.

**Lo que usted deberá de hacer es marcar con una “X” en uno de los casilleros que considere necesaria.**

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

#### LIDERAZGO EMPRESARIAL

##### Transformación de conducta:

1. ¿La forma de trabajo del Administrador de la clínica corpomedic transmite inspiración intelectual a los colaboradores?

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
-------	------------	---------	--------------	---------

2. ¿El gerente general de la clínica corpomedic tiene un buen carisma con todos los colaboradores?

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
-------	------------	---------	--------------	---------

##### Relacional:

3. ¿El director general de la clínica corpomedic transmite confianza a los colaboradores para que puedan solicitar lo necesario para el desarrollo de sus funciones?

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
-------	------------	---------	--------------	---------

4. ¿El director general de la clínica corpomedic tiene la capacidad de conocer todos sus comportamientos de los colaboradores?

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
-------	------------	---------	--------------	---------

## **Instrumento para la variable el Buen Desempeño Laboral**

Buenos días/tardes Doctor Augusto Llontop Reategui.

**La presente escala de graficas discontinuas** tiene fines académicos, permitiendo su uso exclusivamente de carácter investigativo, los datos servirán para la realización del proyecto. Se le agradece de antemano su colaboración y se le solicita contestar con la mayor sinceridad posible, Gracias.

<b>N°</b>	<b>Nombres de los colaboradores de Corpomedic</b>	<b>Cód.</b>
1.	Javier Alfredo Ignacio Effio	001
2.	David Cárdenas Sangama	002
3.	Gloria María Ríos Tello	003
4.	Eliana Inga Reátegui	004
5.	Wilfredo Estanislao Poblete López	005
6.	Rodrigo Ynga Sinarahua	006
7.	Mayra Berenizze Silva Angulo	007
8.	Jacqueline del Pilar Llontop Reátegui	008
9.	Luis Alberto Gálvez Sánchez	009
10.	Wilser Humberto García Torres	010
11.	Stefany Marisol Marchena Ciudad	011
12.	Aldo Enrique Pinchi Flores	012
13.	Teddy Luis García Huamán	013
14.	Rita Pili Flores Pisco	014
15.	Mirza del Pilar Oliveira Fernández	015
16.	Carlos Miguel la Rosa Torres	016
17.	Josué Manuel Lovaton Velarde	017

<b>18.</b>	<b>Jorge Segundo Ríos Barrera</b>	<b>018</b>
<b>19.</b>	<b>Anderson Sánchez Sotomayor</b>	<b>019</b>
<b>20.</b>	<b>Heriberto Arévalo Ramírez</b>	<b>020</b>
<b>21.</b>	<b>Norma Aguilar ventura</b>	<b>021</b>
<b>22.</b>	<b>Diego Alejandro Hazañero Ramírez</b>	<b>022</b>
<b>23.</b>	<b>Fredy Huamán Hidalgo ,</b>	<b>023</b>
<b>24.</b>	<b>Adith Saavedra Pérez</b>	<b>024</b>
<b>25.</b>	<b>Nancy Pinchi Trigozo</b>	<b>025</b>
<b>26.</b>	<b>Katykza Yboika García Yovera</b>	<b>026</b>
<b>27.</b>	<b>Sherley Yesabella Saboya Jáuregui</b>	<b>027</b>
<b>28.</b>	<b>Jorge Antonio Sánchez Paredes</b>	<b>028</b>
<b>29.</b>	<b>Carlos Augusto Romero García</b>	<b>029</b>
<b>30.</b>	<b>Carlos Cesar Cotrina Ochantes</b>	<b>030</b>
<b>31.</b>	<b>Maria Sofia Gutierrez Shimizu</b>	<b>031</b>
<b>32.</b>	<b>Gandy Panduro López</b>	<b>032</b>
<b>33.</b>	<b>Segundo Rigoberto Tapullima Satalaya</b>	<b>033</b>
<b>34.</b>	<b>Yudi Blas Mundaca</b>	<b>034</b>
<b>35.</b>	<b>Giovanni Soto Alvarado</b>	<b>035</b>
<b>36.</b>	<b>Marina Tananta Tananta</b>	<b>036</b>
<b>37.</b>	<b>Erlith Tananta García</b>	<b>037</b>
<b>38.</b>	<b>Víctor Andrés Cotrina Ochantes</b>	<b>038</b>
<b>39.</b>	<b>Wilmer Ortiz Castillo</b>	<b>039</b>
<b>40.</b>	<b>kety Avigail Yalico Tapia</b>	<b>040</b>
<b>41.</b>	<b>Mery Mera García</b>	<b>041</b>
<b>42.</b>	<b>Segundo Enrique Guzmán Culqui</b>	<b>042</b>

43. Caterina Portilla Alegría **043**
44. Marco Gilberto Rozas Pozo **044**
45. Patricio Ezequiel Llontop Reátegui torrejón **045**

**Lo que usted deberá de hacer es marcar con una “X” en uno de los casilleros que considere necesaria.**

Valor	1	2	3	4
Significado	<b>Insuficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>

**Cod.001**

**Buen desempeño de los colaboradores**

**Eficiencia:**

1. ¿El cumplimiento de sus responsabilidades en sus funciones del área designada al colaborador de Corpomedic son?

<b>Insuficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>
---------------------	----------------	--------------	------------------

2. ¿La adaptación del colaborador de Corpomedic a los nuevos cambios establecidos en la empresa es?

<b>Insuficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>
---------------------	----------------	--------------	------------------

3. ¿El colaborador de Corpomedic demuestra nuevos conocimientos técnicos después de haber recibido las capacitaciones, charlas, talleres desarrollados por la clínica?

<b>Insuficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>
---------------------	----------------	--------------	------------------

**Eficaz:**

4. ¿El colaborador de corpomedic cumple sus funciones en las metas trazadas en el tiempo establecido?

<b>Insuficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>
---------------------	----------------	--------------	------------------



5. ¿El servicio brindado por el colaborador de corpomedic es de calidad a los pacientes?

Insuficiente	Regular	Bueno	Excelente
--------------	---------	-------	-----------

**Efectividad:**

6. ¿El colaborador de la clínica corpomedic se desempeñan adecuadamente para alcanzar la productividad proyectada?

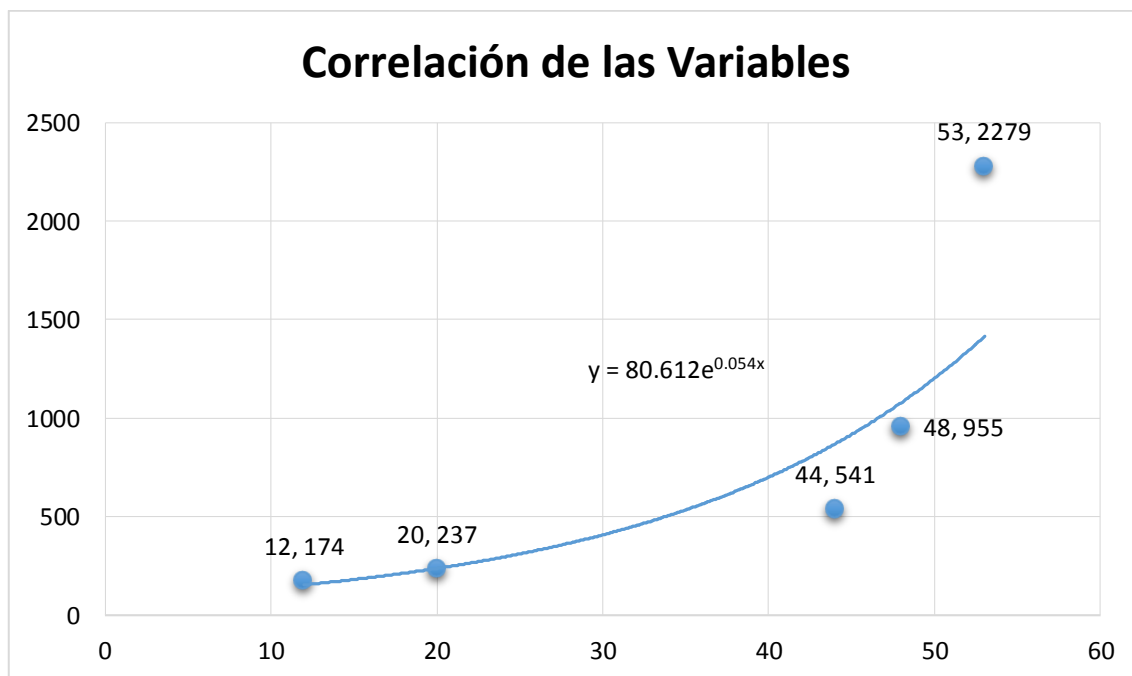
Insuficiente	Regular	Bueno	Excelente
--------------	---------	-------	-----------

7. ¿El rendimiento de los colaboradores de corpomedic generan excelentes resultados en la utilidad?

Insuficiente	Regular	Bueno	Excelente
--------------	---------	-------	-----------

## ANEXO N° 03:

### Prueba de Confiabilidad



Se observa en la figura, el análisis de regresión lineal muestra una relación mínima entre las variables, calculamos el coeficiente de correlación  $r = 0.780$  (formula Excel), lo cual existe una correlación lineal positiva alta, concluyendo que existe una buena correlación de las variables con pendiente positiva. También indica el efecto de estilo de liderazgo es bueno en el desempeño laboral del personal de la empresa CORPOMEDIC. Es decir que estilo de liderazgo si tiene un efecto aunque este sea el mínimo en el desempeño laboral de los colaboradores, la muestra para la investigación fue de 45 trabajadores.

**ANEXO N° 04**

Experto Metodológico

Mg. Karla Patricia Martell Alfaro



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Martell Alfaro Karle Patricia  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Metodología de la Investigación  
 Instrumento de evaluación : Liderazgo Empresarial  
 Autor (s) del instrumento (s): García Fernández Reyna Hilguito

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento presenta coherencia con las bases teóricas, por lo tanto puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 16 de Noviembre de 2017

  
  
 Lic. Adm. Mg. Karle Patricia Martell Alfaro  
 CLAD N° 07119

Solo personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Martell Alfaro Karle Patricia  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Metodología de la Investigación  
 Instrumento de evaluación : Buen Desempeño Laboral  
 Autor (s) del instrumento (s): Carola Fernández Reyna Hilopito

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

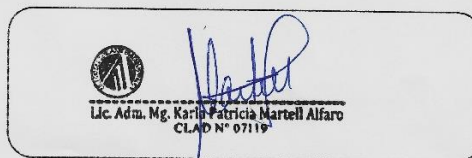
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento presenta coherencia con las bases teóricas, por lo tanto puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 16 de Noviembre de 2017



Sello personal y firma

Experto Metodológico

Mg. Lady Diana Arévalo Alva



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Arévalo Alva Lady Diana  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Gestión del talento humano.  
 Instrumento de evaluación : Liderazgo Empresarial  
 Autor (s) del instrumento (s): César Fernández Reyna Melagrito.

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					4.7	


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento presenta coherencia con las dimensiones e indicadores, por lo tanto es aceptable su aplicabilidad.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 16 de Noviembre de 2017

  
 .....  
 Lic. Adm. Mg. Lady Diana Arévalo Alva  
 CLADN° 7120

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Arcuato Alva Lady Diana  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Gestión del talento humano.  
 Instrumento de evaluación : Buen Desempeño Laboral  
 Autor (s) del instrumento (s): César Fernández Reyna Helagrito

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable; en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					47	


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento presenta coherencia con las dimensiones e indicadores, por lo tanto es aceptable su aplicabilidad.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 16 de Noviembre de 2017

  
 Lic. Adm. Mg. Lady Diana Arévalo Alva  
 CLADN° 7120

Sello personal y firma

Experto Temático

Mg. Julio Alberto Escalante Torres



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Escalante Torres, Julio Alberto  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
Especialidad : Dirección del Talento Humano  
Instrumento de evaluación : Liderazgo Empresarial  
Autor (s) del instrumento (s): Gracia Fernandez Reyna Milagritos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)


CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores de lo instrumento de recolección de datos tiene coherencia con las variables de estudio, por lo tanto este  
PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8 está listo para su aplicación

Tarapoto, 16 de Noviembre de 2017

  
Mg. Julio Alberto Escalante Torres  
Lic. N° 19171

Sello personal y firma





INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Escalante Torres, Julio Alberto  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Selección del Talento Humano  
 Instrumento de evaluación : Buen Desempeño Laboral  
 Autor (s) del instrumento (s): García Fernández Reyna Milagritos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

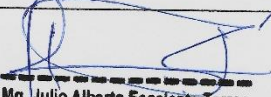
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores de lo instrumento de  
selección de datos tiene coherencia con  
las variables de estudio, por lo tanto este  
 PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8 está listo para su aplicación

Tarapoto, 16 de Noviembre de 2017

  
 Mg. Julio Alberto Escalante Torres  
 Lic. N° 19171

Sello personal y firma

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Tarapoto, 24 de Agosto del 2017

**Solicitud**

**SEÑOR:**

Lic. Jonathan Lee Arévalo Pinchi

**Administrador :**

Corporación Médica San Martín SAC

**ASUNTO** : Permiso para realizar mi proyecto de investigación "Liderazgo empresarial y el buen desempeño de los colaboradores en la Clínica Corporación Medica San Martin SAC Tarapoto 2017".

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle cordialmente, me dirijo a su persona para solicitarle y me pueda conceder permiso para realizar mi proyecto de investigación "Liderazgo empresarial y el buen desempeño de los colaboradores en la Clínica Corporación Médica San Martin SAC Tarapoto 2017" de la carrera profesional de Administración del IX ciclo de la Universidad Cesar Vallejo. Cuyos términos son los siguientes:

1. Fecha de Inicio: 28/08/2017
2. Fecha termino: 09/12/2017

Sin más que hacer referencia, me suscribo de usted.

Atentamente,



Reyna Milagritos García Fernández

ALUMNA



Tarapoto, 25 de Agosto del 2017

**CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA**

**Señorita:**

**Alumna Reyna Milagritos García Fernández**

**Universidad Cesar Vallejo**

**Asunto:** Confirmación para realizar el proyecto de investigación "Liderazgo empresarial y el buen desempeño de los colaboradores en la Clínica Corporación Medica San Martin SAC Tarapoto 2017".

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y en atención a la solicitud, confirmarle el permiso para realizar su proyecto de investigación "Liderazgo empresarial y el buen desempeño de los colaboradores en la Clínica Corporación Medica San Martin SAC Tarapoto 2017" en la Corporación Médica San Martín SAC. Cuyos términos del proyecto son los siguientes:

1. Fecha de inicio: 28 /08/2017
2. Fecha termino: 09/12/2017

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



  
CORPOMEDIC  
SANTO MARTÍN  
LIC. JONATHAN LEE ARROYO  
ADMINISTRADOR



Tarapoto, 2 de Abril del 2018

**CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA**

Señorita:

**Alumna Reyna Milagritos García Fernández**

**Universidad Cesar Vallejo**

**Asunto:** Confirmación para realizar el desarrollo del proyecto de investigación "Liderazgo empresarial y el buen desempeño de los colaboradores en la Clínica Corporación Medica San Martin SAC Tarapoto 2017".

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y en atención a la solicitud, confirmarle el permiso para realizar su desarrollo del proyecto de investigación "Liderazgo empresarial y el buen desempeño de los colaboradores en la Clínica Corporación Medica San Martin SAC Tarapoto 2017" en la Corporación Médica San Martín SAC. Cuyos términos del proyecto son los siguientes:

1. Fecha de inicio: 02 /04/2018
2. Fecha termino: 21/07/2018

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



**Corpomedic**  
Augusto R. Llantop Reátegui  
MEDICO CIRUJANO  
C.M.P. 16585 - RNE 7669



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 17-07-2018  
Página : 1 de 1

Yo, Roger Burgos Bardales, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada

"Liderazgo empresarial y el buen desempeño de los colaboradores en la Clínica Corporación Medica San Martin SAC Tarapoto 2017", del (de la) estudiante Reyna Milagritos Garcia Fernandez, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Cacatachi 17 de Julio del 2018

  
.....  
Mg. Roger Burgos Bardales  
CLAD: 9264

.....  
**Firma**  
**Mg. Roger Burgos Bardales**

DNI: ..... 07497178 .....

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**“Liderazgo empresarial y el buen desempeño de los  
colaboradores en la Clínica Corporación Medica San Martin SAC  
Tarapoto 2017”**

**AUTOR**

García Fernández, Reyna Milagritos

Resumen de coincidencias

**19 %**

- 14 cybertesis.urp.edu.pe <1% >  
Fuente de Internet
- 15 www.bdigital.unal.edu... <1% >  
Fuente de Internet
- 16 actualidaddehistoria.bio... <1% >  
Fuente de Internet
- 17 repositorio.uancv.edu.pe <1% >  
Fuente de Internet
- 18 planes.utp.edu.co <1% >  
Fuente de Internet
- 19 repositorio.unh.edu.pe <1% >  
Fuente de Internet

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b> <b>UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Reyna Milagritos García Fernández.....  
 identificado con DNI N° 71724602....., egresado de la Escuela Profesional de  
Administración..... de la Universidad César Vallejo,  
 autorizo  , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo  
 de investigación titulado  
"Liderazgo empresarial y el buen desempeño  
de los colaboradores en la Clínica Corporación  
Médica San Martín SAC Tarapoto 2017  
 .....";  
 en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo  
 estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.  
 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 71724602.....

FECHA: 16 de Julio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara  
**Directora de Investigación**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

García Fernández, Reyna Milagritos

INFORME TITULADO:


“Liderazgo empresarial y el buen desempeño de los colaboradores en la Clínica Corporación Medica San Martín SAC Tarapoto 2017”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 16 de Julio de 2018

NOTA O MENCIÓN: 16

  
-----  
Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara  
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN  
UCV - TARAPOTO