



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Liderazgo y desempeño laboral en empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA**

**AUTOR:**

Br. Erol Mendoza Lozano

**ASESOR:**

Mg. Ivo Encomenderos Bancallán

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencia del Talento Humano

**TARAPOTO - PERÚ**

**2019**

## ESCUELA DE POSTGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

El Bachiller: **Mendoza Lozano Erol**, para obtener el Grado Académico de Magister en Administración de Negocios, ha sustentado la tesis titulada:

**"Liderazgo y Desempeño Laboral en Empresas Comercializadoras de Electrodomésticos del Distrito de Tarapoto, 2016"**

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

Aprobar por Unanimidad (16)

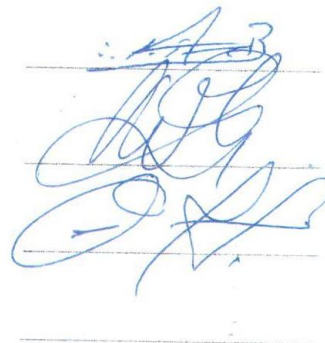
Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

Mgtr. Antonio Zalatiel Terrones Borrego -**Presidente**

Dr. Wilson Torres Delgado - **Secretario/a**

Mgtr. Ivo Martín Encomenderos Bancallán -**Vocal**

Dr. Aladino Panduro Salas - **Accesitario**



Tarapoto 23 de julio 2016

## **Dedicatoria**

A mi familia.

A mi esposa e hijos, quienes han estado a mi lado todo este tiempo, por su comprensión y tolerancia durante mi ausencia del hogar para dedicarme a mi formación profesional.

Erol

## **Agradecimientos**

A mis profesores y asesor Prof. Mg. Ivo Encomenderos Bancallán por su constante apoyo para desarrollar la presente tesis.

A las empresas: A la Curacao, Tiendas Efe y Carsa por haberme brindado las facilidades para poder el estudio en sus empresas para el desarrollo del presente trabajo.

El autor

## Declaración de autenticidad

Yo, **EROL MENDOZA LOZANO**, estudiante del programa maestría en Administración de Negocios - MBA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 42675378, con la tesis titulada: **“Liderazgo y desempeño laboral en empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016”**.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría

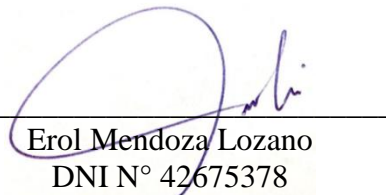
He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido autoplagiado, 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 presentan 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), autoplagio (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, 23 de julio del 2016



---

Erol Mendoza Lozano  
DNI N° 42675378

## **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 y desempeño laboral en empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016”, con la finalidad de optar el título de Maestro en Administración de Negocios - MBA.

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; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

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

**IV. DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados en la tesis.

**V. CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

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

**VII. REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación.

## Índice

Dictamen de la sustentación de tesis .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos .....	iv
Declaración de autoría .....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	13
1.1. Realidad problemática .....	13
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4. Formulación de problema .....	25
1.5. Justificación .....	25
1.6. Hipótesis .....	26
1.7. Objetivos.....	26
II. MÉTODO.....	27
2.1 Tipo y diseño de la investigación .....	27
2.2 Variable, operacionalización .....	27
2.3. Población y muestra.....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	30
2.5. Métodos de análisis de datos .....	31
IV. DISCUSIÓN .....	43

V. CONCLUSIONES .....	45
VI. RECOMENDACIONES .....	46
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47

#### ANEXOS

Matriz de cosnsitencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Análisis de confiabilidad

Autorización de publicación de tesis al repositorio

Informe de originalidad

Acta de aprobación de originalidad

Autorización de la version final del Trabajo de Investigación



## Índice de tablas

Tabla 1 Liderazgo del Jefe de área en la empresa de electrodomésticos CURACAO	36
Tabla 2 Liderazgo del Jefe de área en la empresa de electrodomésticos EFE SA	37
Tabla 3 Liderazgo del Jefe de área en la empresa de electrodomésticos CARSA	39
Tabla 4 Liderazgo del jefe de área en empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016	40
Tabla 5 Desempeño laboral en la empresa de electrodomésticos CURACAO	41
Tabla 6 Desempeño laboral en la empresa de electrodomésticos EFE SA	42
Tabla 7 Desempeño laboral en la empresa de electrodomésticos CARSA	43
Tabla 8 Desempeño Laboral en empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016	44
Tabla 9 Resultados de la correlación de Pearson	46
Tabla 10 Análisis de varianza del modelo	46

## Índice de figuras

Figura 1 Liderazgo del Jefe de área en la empresa de electrodomésticos CURACAO (%)	36
Figura 2 Liderazgo del Jefe de área en la empresa de electrodomésticos CURACAO (%)	38
Figura 3 Liderazgo del Jefe de área en la empresa de electrodomésticos CARSA (%)	39
Figura 4 Liderazgo del jefe de área en empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016 (%)	40
Figura 5 Desempeño laboral en la empresa de electrodomésticos CURACAO (%)	41
Figura 6 Desempeño laboral en la empresa de electrodomésticos EFE SA (%)	42
Figura 7 Desempeño laboral en la empresa de electrodomésticos CARSA (%)	43
Figura 8 Desempeño Laboral en empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016 (%)	44
Figura 9 Gráfico de dispersión entre las variables, liderazgo del jefe de área y el desempeño laboral.	45

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en las empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto.

La investigación fue de tipo descriptiva correlacional, y tuvo como población a 61 trabajadores de las tres (03) principales empresas de este rubro del distrito de Tarapoto. Se utilizaron las técnicas de análisis documental para la construcción del marco teórico y la identificación de los antecedentes y la técnica de encuesta para el acopio de información primaria. Los datos fueron procesados utilizando tanto la estadística descriptiva como la inferencial a través de correlaciones estadísticas específicamente el coeficiente de correlación de Spearman.

Los resultados de la investigación evidenciaron que existe un liderazgo de tipo transaccional que no es más adecuado y que el desempeño laboral es valorado como “medio” ambos resultados vienen limitando la competitividad de estas empresas.

La conclusión principal es que existe una relación positiva moderada entre ambas variables que indica la necesidad de mejorar los procesos que ayudan a las empresas a que sus directivos y jefes desarrollen un liderazgo más transformacional y que los trabajadores sean más eficientes y eficaces y su desempeño sea el más óptimo posible.

**Palabras clave:** Liderazgo, desempeño laboral, competitividad.

## **ABSTRACT**

The research had as general objective to establish the relationship between leadership and job performance in appliance marketing companies Tarapoto district.

The research was descriptive correlational, and had the population to 61 workers in three (03) major companies in this area in the district of Tarapoto. documentary analysis techniques for the construction of the theoretical framework and identification of the background and survey technique for collecting primary information were used. The data were processed using both descriptive statistics and inferential through statistical correlations specifically the Spearman's rank correlation coefficient.

The research results showed that there is a transactional leadership is no longer adequate and that job performance is rated as "average" both results are limiting the competitiveness of these companies.

The main conclusion is that there is a moderate positive relationship between the two variables indicating the need to improve processes that help businesses to their leaders and managers develop a more transformational leadership and workers more efficient and effective and their performance is the optimum possible.

**Keywords:** Leadership, job performance, competitiveness.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

A nivel internacional, el liderazgo y desempeño laboral son dos variables de la administración tanto pública como privada que tienen plena vigencia en el marco de la administración del talento humano. Es ya sabido que la gestión de los recursos humanos a nivel mundial ha evolucionado de meramente un proceso administrativo a un proceso mayor en dónde el centro es la retención del talento humano, es decir el conjunto de acciones que la organización moderna tiene que tener en cuenta para que la gestión de recursos humanos sea más eficiente y eficaz y permita una mayor competitividad. Esto, al relacionarse o vincularse al sector privado, evidencia la necesidad de profundas mejoras en los procesos de gestión de personal a nivel de toda América Latina.

A nivel nacional, la gestión de recursos humanos relacionados al sector privado presenta serias deficiencias. Sobre todo, porque el grueso de las empresas son Mypes, en donde los recursos son aún limitados para una gestión de recursos humanos más eficiente y eficaz. A nivel del sector comercial y específicamente en el rubro relacionado a empresas comercializadoras de electrodomésticos, se ha evidenciado un crecimiento o desarrollo del mercado. La presencia de una diversidad de empresas tanto nacionales como extranjeras en el rubro de comercialización de electrodoméstico está llevando a que en este mercado se dé una mayor competencia, dada la fragmentación del mismo, en tal sentido las empresas se están viendo obligadas a mejorar la gestión empresarial y dentro de esta la gestión de recursos humanos. En este contexto, va mejorando la inversión en capacidades y habilidades de los colaboradores a partir de la capacitación y el “coaching” y en donde temas como el liderazgo y el desempeño laboral van siendo prioritarios fortalecer.

A nivel local, en Tarapoto, el desarrollo del mercado de comercialización de electrodomésticos ha ido evolucionando positivamente, se cuenta con la presencia de empresas que forman parte de cadenas comerciales tanto nacionales como extranjeras, pero también se visibilizan empresas regionales (llegadas de regiones como Lambayeque por ejemplo citando el caso de Chancafe Q) además de inversionistas locales como por ejemplo la casa Juan Pablo Mori. Sin

embargo, a pesar de que se evidencia un desarrollo de este mercado, se considera que existen serias limitaciones en la capacidad de gestión del recurso humano. Los procesos de capacitación son escasos, las remuneraciones son consideradas bajas, el clima laboral no permite la motivación, el liderazgo es principalmente transaccional y todos estos factores de hecho afectan el desempeño laboral. En este contexto y situación problemática se plantea el desarrollo de la presente investigación con el propósito de proponer alternativas de mejora.

## 1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Cásales, J. (1995) en su estudio denominado: *Estilos de dirección, liderazgo y productividad grupal. Revista Interamericana de psicología ocupacional*. (Tesis de maestría). Universidad de La Habana, Cuba. El tipo de estudio es no experimental, con un diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 14 líderes. El instrumento aplicado fue el cuestionario. El estudio concluyo que existe relación entre el estilo de dirección con la productividad grupal, identificándose dimensiones como: el autoritarismo-democratismo; centrado en la Tarea; centrado en las Relaciones; y el nivel de Tolerancia. Incorporando además dimensiones intervinientes como calificación técnica, experiencia de trabajo, de dirección, nivel educativo, tiempo de constitución de grupo, satisfacción con el trabajo y salario. Destacado como resultado que un determinado estilo puede incidir con un mayor o menor nivel en la productividad grupal.

Duque, M. (1997) en su estudio denominado: *“Incidencia del Estilo de Liderazgo y ejecución de Funciones en el Desempeño Docente*. (Tesis de doctorado). Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela. El tipo de estudio fue no experimental, con un diseño descriptivo. La muestra fue conformada por 30 funcionarios. El instrumento aplicado fue el cuestionario. El estudio concluyo que el estilo de liderazgo, el desarrollo de funciones y desempeño pueda influenciar en el desempeño de los docentes.

Fusil, E. (2001) en su estudio denominado: *“Estilo de Liderazgo, Capacitación Gerencial, Planificación Estratégica y Productividad Organizacional” en la Dirección de Malariología y Saneamiento Ambiental*. (Tesis de maestría). Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela. El tipo de

estudio fue no experimental, con un diseño descriptivo. La muestra estuvo conformada por 35 directos. El instrumento fue el cuestionario. El estudio concluyo que, al analizar el desarrollo de sus funciones a lo largo de su trayectoria de los funcionarios en los cargos de gerencia, se situó en el liderazgo situacional, capacitación gerencial y planificación presupuestaria siendo el liderazgo un elemento relevante.

García, M. R. (2001) en su estudio denominado: *El Liderazgo y toma de decisiones en la pequeña y mediana empresa a del sector manufacturero ubicado en la parroquia Juana de Ávila*. (Tesis de maestría). Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela. El tipo de estudio fue no experimental, con un diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 31 trabajadores. El instrumento empleado fue el cuestionario. El estudio concluyo que existe relación entre las variables estudiadas.

Cabral, M. (2006) en su estudio denominado: *Análisis Descriptivo del Recurso Humano en relación a los Estilos de Liderazgo comportamiento Organizacional*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León; México. El tipo de estudio es no experimental, con un diseño no descriptivo. La muestra conformada 42 trabajadores. El instrumento empleado fue el cuestionario. El estudio concluyo que en cada una de las organizaciones no existe una tendencia muy alta de preferencia sobre ninguno de los estilos de liderazgo planteados (autocrático, permisivo, democrático, transaccional y transformacional) así como también, reportan un sentir de que siempre se utilice algún modelo de comportamiento (autocrático, custodia, apoyo, colegial) específico en ninguna de las dos organizaciones (Unidad de Servicios Médicos UANL, LG Electronics). Los objetivos del presente proyecto encontramos que el nivel de preferencia se encuentra el estilo de liderazgo Democrático en el nivel o tendencia alta donde actúan como unidad social e informan las condiciones que afectan el trabajo. En este mismo nivel encontramos el estilo de liderazgo transaccional aquí los individuos guían y motivan a sus seguidores en dirección a las metas establecidas aclarando los papeles y requerimientos de la tarea, de la misma manera el estilo de liderazgo transformacional esta en este mismo nivel, son individuos que proporcionan consideración individualizada y estimulación

intelectual, además que poseen carisma. Sin embargo, el estilo de liderazgo permisivo lo ubican en un nivel bajo, en este sentido no evitan las responsabilidades ni el poder. Por otro lado, el sentir de las de los empleados hacia el modelo de comportamiento organizacional de acuerdo a los resultados es que no identifican uno en particular ya que todos los modelos están ubicados en un nivel bajo.

Bueno, M. (2001) en su estudio denominado: *La Productividad del Capital Humano en la Empresa Informativa*. (Tesis de doctorado). Universidad Complutense, Madrid. España. El tipo de estudio no experimental, con un diseño descriptivo propositivo. La muestra estuvo conformada por 58 trabajadores. El instrumento fue el cuestionario. El estudio concluyo que la productividad es un factor de producción trabajo, las personas que elaboran el producto informativo deben ser profesionales de la información. Tienen que poseer unos conocimientos básicos adquiridos en las Facultades de Ciencias de la Información. Pensamos que es indiferente que el profesional de la información haya cursado sus estudios en una universidad pública o privada ya que lo verdaderamente importante es el cúmulo de conocimientos que le aporta el estudio de esta Ciencia. De esta manera, el profesional será consciente de la importancia de los bienes inmateriales que maneja cuando convierte la noticia en información. También podrá apreciar la especificidad del trabajo que realiza debido a que consiste en una tarea intelectual o creativa. Asimismo, la productividad del factor de producción trabajo depende del dueño de ese factor que es la persona humana. Por lo tanto, mientras más favorables sean las condiciones jurídicas y económicas, mejor realizará el profesional de la información sus funciones y más productividad prestará al empresario. De este modo, se hace necesaria la existencia de una política adecuada de recursos humanos que incida y favorezca la productividad del profesional.

#### A nivel nacional

León, F, y Pejerrey, G. (1978), en su estudio denominado: *Motivación laboral y Gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. El tipo de estudio fue no experimental, con un diseño descriptivo. La muestra



estuvo conformada por 38 trabajadores. El instrumento empleado fue la entrevista semiestructura. El estudio concluyo que los factores considerados por empleados de oficina y trabajadores manuales al “ofrecerles un puesto”, pusieron a comprobación la hipótesis de que los empleados de oficina peruanos, en comparación con los trabajadores manuales, son estimulados más poderosamente por los aspectos intrínsecos del trabajo (propiedades de la actividad laboral en sí, particularmente aquellas relacionadas con el crecimiento psicológico del trabajo) y menos poderosamente por los extrínsecos (características del entorno o contexto del trabajo). De los resultados obtuvieron que tanto los trabajadores manuales como entre los empleados de oficina, los factores intrínsecos mostraron ser causas más poderosas de satisfacción-insatisfacción que los factores extrínsecos.

Valencia, P (1993) en su estudio denominado *Estilos gerenciales y su impacto en la Administración Pública, en el Instituto de Investigación de la Facultad de Administración*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. El tipo de estudio fue no experimental, con un diseño descriptivo. La muestra estuvo conformada por 27 trabajadores. El instrumento fue el cuestionario. El estudio concluyo que los estilos consultivo y participativo mantienen una relación positiva con la satisfacción laboral tanto en los factores e indicadores motivadores como en los higiénicos. Los estilos, autoritario coercitivo y autoritario benevolente, mantienen relaciones más débiles con la satisfacción laboral tanto en los factores e indicadores motivadores como en los higiénicos.

A nivel regional y local

No se muestran los estudios similares.

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

#### **1.3.1. Liderazgo**

Terry y Stephen (1975) definió al liderazgo como la “actividad de influenciar en la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo” debiendo comprender que un grupo, es aquel que pertenece a un sector de una organización (p. 67).

Chiavenato (2005) refiere que el liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de objetivos y metas concretas (p. 38).

De acuerdo a Kotter (1999) liderazgo no es más que la actividad o proceso de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo, entendiendo por grupo un sector de la organización con intereses afines (p. 89).

Donde registro una serie de observaciones de cada tipo de líder en los grupos, tras la observación menciona que el liderazgo democrático o centrado en el grupo, produce una atmósfera de mayor satisfacción y amistad, mayor interés y motivación para el trabajo y al menos la misma producción real, aunque con más calidad y originalidad (Sánchez, 2010,p.49).

En ese sentido, seguidamente se describen los tipos de liderazgo:

### **Autocrático**

Este tipo de liderazgo se caracteriza por tener y conocer las normas, tiene la capacidad de aislar actividades y fases. Su visión es cortoplacista, con procedimientos ambiguos.

Asimismo, el líder es el encargado de asignar tareas a los miembros, los mismos que están distribuidos en grupos separados. El líder además, se encarga de generar alabanza a los miembros de los grupos, donde su actitud es amistoso. Por otro lado, muestra características de frustración y agresión, desinterés, apatía y tendencia a huir; donde el vínculo grupal es poco favorable y muestra desinterés con el grupo, donde se visualiza una sumisión ante el líder máximo. Por otro lado, muestra un gran rendimiento al inicio, pero tiene una tendencia y decrece, motivo del cual muestra frustración y reacciones defensivas.

### **Democrático participativo**

Este tipo de liderazgo tiene la particularidad de discutir las normas y llegar a un acuerdo grupal, donde el líder se encarga de dar las pautas de orientación.

En caso de suscitarse algún tipo de discrepancia, se definen el contexto de la actividad, mostrando las sucesiones de pasos hasta lograr el cometido de interés

grupal (objetivo), donde el grupo puede definir el interés común y optar por las mejores actividades.

Asimismo, existe la capacidad de formar subgrupos, donde se priorizan y determinan las actividades a emprender de manera individual. El líder tiene la capacidad de juzgar “objetivamente” las actividades de los individuos. Además, se genera que las relaciones son buenas, con un trato amistoso y lo mejor de ello es recíproco y espontáneo. En cuanto a los resultados, inicialmente muestra una tendencia inferior, a medida que se va desarrollando muestra un crecimiento, permitiendo a los miembros de los grupos la libre expresión de sus ideas, generando en todo momento la estimulación a la creatividad.

### **Permisivo o liberal**

Este tipo de liderazgo, se caracteriza por tomar sus propias decisiones en los grupos, pero sin el involucramiento del líder.

El líder cuenta con la información necesaria para el interés del grupo, pero no tiene la influencia necesaria en la toma de decisiones en sí. Asimismo, el líder no es parte de la asignación de las tareas ni de la conformación de los grupos y subgrupos. En cuanto a los resultados, el líder no realiza comentarios, ni participa en los grupos, ni mucho menos en las actividades que desarrollan los miembros. Todo ello genera, el surgimiento de rivalidad y de seudolideres, cuando el grupo se encuentra desorganizado. En síntesis, los resultados logrados son muy bajos.

Basado en lo sustentado en líneas arriba, donde se avala que el estilo democrático es el más eficaz, sustentado en lo que socialmente es idóneo. Por tanto, el estilo democrático para los tiempos no es relevante porque minimizaba el logro de la eficacia, pero los tiempos eran hostiles y el tipo de asignación de funciones eran poco alcanzable en los tiempos debido al contexto y a las mismas circunstancias (Sánchez, 2010, p. 98).

### **1.3.2. Desempeño laboral**

Ghiselli (1988) refiere que en el desempeño se vinculan cuatro (4) factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol;

oportunidades para realizarse. La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan es función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización (p. 46).

Chiavenato (2005), quien define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización (p. 121).

Siguiendo con Chiavenato el desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una organización, por esta razón hay un constante interés por las empresas por mejorar el desempeño laboral son los resultados obtenidos por los trabajadores.

### **Elementos que influyen en el desempeño laboral**

Diversos autores han encontrado diferentes variables para evaluar el desempeño de las personas en sus trabajos, donde aseguran que el desempeño laboral se ve afectado por factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño (Araujo & Guerra, 2007, p. 98).

Chiavenato (2005) expone que el desempeño laboral está determinado por factores actitudinales de la persona y factores operativos tales como: La disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Además, las autoras Queipo y Useche (2002) concuerdan con la definición anterior, ya que aseguran que el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel

que se desempeña. Observando así que son múltiples los factores que determinan el desempeño laboral (p. 54).

### **Desempeño personal**

El desempeño personal, que se realiza en las instituciones está enmarcado en niveles, donde los criterios a ser evaluados son avalados en metas e indicadores, los mismos que son generados en la organización, donde depende del contexto institucional.

Por su parte el desempeño individual, es uno de los más complejos a ser medidos, esto porque contiene diversas características particulares y que difiere entre un miembro y otro del equipo de trabajo.

En tal sentido, la medición de dos importantes elementos en la organización como es el desempeño y la competencia, son las que representan un elemento importante en el manejo del recurso humano en lo que requiere el sistema organizacional.

Con una gama de conceptos en relación a la competencia laboral, donde incluye diversos modelos y enfoques, centrándose en las dimensiones financieras y económicas, con tendencias organizacionales y tecnológicas, pero que difiere en los diversos contextos.

Al hacer un completo análisis de la función de los recursos humanos y su influencia en la organización, donde existe tendencia de influir en la organización, solamente es medido para conocer su comportamiento, a pesar de ser un elemento relevante a ser analizado en el desarrollo de sus competencias laborales.

En tanto surge, una nueva mirada de la gestión de recursos humanos e impactando en el rubro financiero. Fitz-enz, J. (1995) inicio con el estudio de la medición y su influencia en la organización de recurso humano, mencionando que los “funcionarios encargados de recurso humano, desconocen realizar la medición financiera. Donde la máxima instancia de la organización admite que el recurso humano no es medido financieramente. Sin embargo, otras entidades

prefieren realizar mediciones y su efecto en el contexto financiero de las organizaciones”. (p. 32).

En estas circunstancias, surgen elementos como eficiencia y eficacia donde debe tener la característica de ser medible como cantidad, calidad, costo, tiempo, entre otros; donde los colaboradores deben ser medidos de manera individual y grupal en relación a la necesidad de la organización fundamentado en la gestión operativa y gestión estratégica; con ello garantiza el adecuado desempeño de la organización.

En ese sentido, es necesario aclarar que el capital humano no es igual a la función de realiza el recurso humano, y el capital humano se define en términos organizacionales generando concepto de “conocimientos, habilidades y destrezas” de las personas, los mismos que se convierten en el capital al valor del mercado.

### **Desempeño profesional**

El desempeño profesional se define como el conjunto de acciones cotidianas que realizan los colaboradores en el desempeño de sus funciones en base a aspectos técnicos. Donde existe un valor en las organizaciones, que es el recurso humano, que parte de la adhesión a la organización mediante su participación y colaboración.

En el estudio denominado “ El Enfoque Sistémico en la Organización del Mejoramiento de los Recursos Humanos “expresa “puede intuirse que la profesión es por lo general, un determinado tipo de actividad escolarmente aprendida, lo que no excluye la posibilidad de afirmar que también existen profesiones ejercidas a partir del conocimiento que adquiere el individuo, a través de tradiciones familiares, sin una instrucción formalmente escolarizada” y define como profesional “a aquel individuo que a partir de una instrucción formalmente formalizada o no ejerce una profesión, demostrando en su actividad cuatro cualidades que lo definen como tal: rapidez, exactitud, precisión y cuidado” (Añorga, 1997, p. 59).

Hace mención que la "capacidad del individuo para el cumplimiento de sus funciones, acciones y papeles propios de la actividad pedagógica profesional, el

logro de un mejoramiento profesional, institucional y social evidenciado en su competencia para la transformación y producción de nuevos conocimientos y valores, y la plena satisfacción individual al ejecutar sus tareas con gran cuidado, precisión, exactitud, profundidad, calidad y rapidez", donde la superación del desempeño es refiere como "El proceso que de modo consciente se desarrolla por medio del sistema de relaciones e interrelaciones de carácter social, que se establece entre los sujetos implicados en el mismo, orientado a promover un aprendizaje continuo que atienda su integridad, diversidad y que mejore sus competencias para lograr un desempeño efectivo en correspondencia con las exigencias sociales".

En tal sentido, recopilando lo mencionado las acciones del recurso humano permite demostrar la identificación con la organización para mejorar la producción y resolviendo los problemas.

### **Desempeño institucional**

El desempeño laboral, es uno de los elementos que permite medir el logro de los objetivos, basado en el esfuerzo que realiza todos los colaboradores de la organización. Siendo necesario insertar diversas estrategias para manejar armónicamente la organización basado en la delegación de poderes y ejercer las actividades de manera descentralizada, pero sin perder la línea de la autoridad. Esta estrategia también permitirá la adopción de estrategias que minimizan la aparición de conflictos internos que pueda perjudicar a la organización.

Por otro lado, el desempeño proporciona información cuantitativa, esto en la medición que se realiza en la provisión de bienes y/o servicios, los mismos que son propiciados por la organización. Finalmente, permitirá hacer un análisis del desempeño de la organización de manera integral, que involucre proyecciones, comparaciones y mediciones concretas por cada dimensión.

### **Evaluación del desempeño y su relevancia en las organizaciones**

El recurso humano, conocido también como capital humano; un elemento que caracteriza conocer su eficacia y eficiencia, es realizar la medición de manera integral; el mismo que su puede predecir el nivel de productividad y competitividad en el mercado.

Los encargados del manejo del recurso humano, conocen que el rendimiento de los colaboradores es fundamental para la organización; en tal sentido para lograr el óptimo desempeño pues existen diversas causas que pueden entorpecer el alcance del logro de los objetivos, entre ellos destaca el poco compromiso, la resistencia al cambio y en algunos casos tensiones que pueden generar un ambiente hostil, pudiendo ocurrir desenlace entre la organización y el trabajador.

Ante, este tipo de circunstancias muchas organizaciones están en la vanguardia, donde insertan innovaciones en los procesos para asegurar el éxito organizacional que se basa en el cumplimiento de los objetivos basado en el rendimiento de los trabajadores. Dentro de las organizaciones existen procesos de evaluación institucionalizados que aseguran procesos concisos como el seguimiento y retroalimentación, donde los colaboradores son parte y poder mejorar sus acciones y ser medidos de manera adecuada para tener una evaluación concreta del desempeño laboral.

Al instalar un proceso adecuado y adaptado institucionalmente, permite a los tomadores de decisiones tener la información en tiempo real del rendimiento de los colaboradores, todo ello para mejorar el accionar de los trabajadores y responder a las necesidades de la institución, sustentados en la planificación, y resaltando al recurso humano con una de las fortalezas en el desempeño de los colaboradores y la productividad de la organización.

Es necesario también que los métodos e instrumentos empelados en la medición del desempeño de los trabajadores y la destreza que puedan tener los evaluadores aportaran de manera adecuada a la satisfacción laboral, con ello fidelizar al personal y generar lealtad. Cabe mencionar, que el proceso de retroalimentación es vital para el aseguramiento de los objetivos personales y organizacionales, y la comunicación debe ser otro elemento a ser considerado de vital importancia, donde el reconocimiento e incentivos deben ser institucionalizados para mantener una motivación permanente.

Finalmente, la evaluación del desempeño debe ser una herramienta para la organización que permita tomar las mejores decisiones y siempre promover la



mejora continua para mantener en un nivel adecuado al desempeño de los trabajadores y la productividad de la organización.

#### **1.4. Formulación de problema**

##### **Problema general**

¿Qué relación existe entre el liderazgo y desempeño laboral en empresas comercializadoras de electrodoméstico del distrito de Tarapoto, 2016?

##### **Problemas específicos**

¿Cómo es el liderazgo en las empresas comercializadoras de electrodoméstico del distrito de Tarapoto, 2016?

¿Cómo es el desempeño laboral en empresas comercializadoras de electrodoméstico del distrito de Tarapoto, 2016?

#### **1.5. Justificación**

##### **Conveniencia**

Esta investigación es conveniente para los micro y macro empresarios de los centros de electrodoméstico del distrito de Tarapoto, sirve para determinar el liderazgo de sus gerentes y su efecto en el desempeño laboral de sus colaboradores.

##### **Relevancia social**

La trascendencia para la sociedad y para los empresarios en nuestro distrito es que sean conscientes de que estilos de liderazgo que ellos apliquen en sus empresas está estrechamente relacionado con el desempeño laboral de sus colaboradores, esto beneficia directamente a las empresas ya que los resultados dependen de que tan buen desempeño tienen los trabajadores, esto por ende beneficia a los consumidores ya que el servicio y la manera como llega el producto a los clientes se verá mejorado.

##### **Implicancias prácticas**

Esta investigación contribuye a resolver los problemas que presentan el liderazgo y el desempeño laboral en las empresas de electrodoméstico, ubicadas en el distrito de Tarapoto.

### **Valor teórico**

Con esta investigación se obtuvo conocimientos sobre los estilos de liderazgo y su relación con desempeño laboral, a través de los resultados obtenidos se podrá elaborar estrategias para contrarrestar los problemas de liderazgo y el inadecuado desempeño laboral del personal que labora en las empresas de electrodoméstico del distrito de Tarapoto.

### **Utilidad metodológica**

El método de investigación consistió en realizar un diagnóstico de los resultados obtenidos, puesto que intentará explicar acudiendo al uso de un método descriptivo

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Hi: Existe relación entre liderazgo y desempeño laboral en las empresas de electrodoméstico de la ciudad de Tarapoto, 2016.

### **Hipótesis específica**

H1: El estilo de Liderazgo en empresas de electrodoméstico de la ciudad de Tarapoto, predomina el tipo democrático.

H2: El nivel de desempeño laboral en las empresas de electrodoméstico de la ciudad de Tarapoto, es alto.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Establecer la relación entre Liderazgo y desempeño laboral en empresas de electrodoméstico de la ciudad de Tarapoto, 2016

### **Objetivos específicos**

Conocer los Estilos de Liderazgo en empresas de electrodoméstico de la ciudad de Tarapoto, 2016.

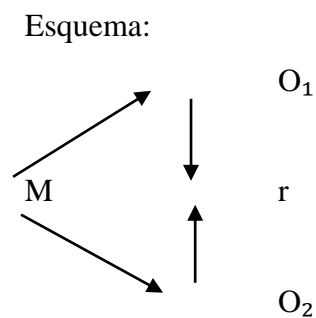
Conocer el desempeño laboral en las empresas de electrodoméstico de la ciudad de Tarapoto, 2016

## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño de la investigación

El estudio de investigación es de tipo No Experimental, debido que para su desarrollo no se alteró las variables abordadas con el propósito lograr resultados fidedignos. Por otro lado, en base a la observación se pudo determinar el comportamiento y sus características dentro de su ambiente natural (Hernández Sampieri, 2016).

La investigación utilizó el diseño correlacional, porque examinará la relación entre dos variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio.



Donde:

M: Empresas comercializadoras de electrodomésticos.

O<sub>1</sub>: Liderazgo

O<sub>2</sub>: Desempeño Laboral

r: Relación

### 2.2 Variable, operacionalización

Variables

Variable 1: Liderazgo

Variable 2: Desempeño Laboral

## Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala valorativa
<b>Estilos de liderazgo</b>	Consiste en la capacidad o habilidad que tiene una persona para influir, inducir, animar o motivar a otros a llevar a cabo determinados objetivos, con entusiasmo y por voluntad propia. <b>(Rensis Likert)</b>	Para la evaluación de la variable estilos de liderazgo se procederá a la aplicación de una encuesta, la cual servirá para la obtención de data, donde se procederá a tabular, graficar y Analizar.)	<b>Estilo autocrático</b>  <b>Estilo democrático o participativo</b>  <b>Estilo liberal o permisivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de decisión vertical.</li> <li>• Nivel de responsabilidad en la toma de decisiones.</li> <li>• Grado de control al subalterno.</li> <li>• Grado de toma de decisiones.</li> <li>• Grado de preocupación por su personal.</li> <li>• Nivel de confianza en la capacidad de su personal.</li> <li>• Nivel de asignación de responsabilidades al personal.</li> <li>• Nivel de toma decisiones compartidas.</li> <li>• Nivel de preocupación por la tarea de su personal.</li> <li>• Nivel de intromisión al trabajo del grupo.</li> <li>• Grado de evasión de Responsabilidades.</li> <li>• Nivel de accesibilidad de información.</li> </ul>	Ordinal
<b>Desempeño Laboral</b>	El Desempeño Laboral se refiere al cumplimiento de las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio. (Uzcátegui Juan 2007)	Es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeta a reglas básicas establecidas.	<b>Personal</b>  <b>Profesional</b>  <b>Institucional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento con los plazos establecidos.</li> <li>• Anticipación a las necesidades o problema futuros.</li> <li>• Informados de las tareas y/o proyectos.</li> <li>• Información en el momento apropiado,</li> <li>• Buscan u ofrecen asistencia y consejo a los compañeros en el trabajo</li> <li>• Eficiencia en las labores encomendadas.</li> <li>• Eficiencia en las funciones que me corresponde.</li> </ul>	Ordinal

### 2.3. Población y muestra

#### Población

La población, objeto de estudio, está constituida por 10 empresas del rubro de electrodoméstico del distrito de Tarapoto, periodo 2015, tal como se detalla en el siguiente cuadro.

Empresas del rubro de electrodoméstico del distrito de Tarapoto.

<b>Empresas</b>	<b>Administrador</b>	<b>N° Trabajadores</b>
Curacao	Nisida Huaman Ramirez	26
Dimersa	Juan Carlos Llontop Araujo	15
Milenium Electronic S.A.C	Wilder Castillo neyra	12
Importaciones Chancafe Q.S.R.L	Carlos Flores Garcia	8
Tiendas Efe S.A	Yosit Galindo Castro	22
Elektra del Perú S.A	Victor Zuñe Zorrilla	13
Juan Pablo Mori E.I.R.L	Jorge Vasquez Pinchi	8
Credivargas	Javier Ley	17
Marcimex	Cesar Tello Alvarado	15
Carsa	Teresa Navarro Ramirez	27
<b>TOTAL</b>		<b>163</b>

Fuente: Elaboración propia

**Muestra**

Para elegir el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia (se tomó las comercializadoras con mayor número de trabajadores), conforme se detalla en el siguiente cuadro:

<b>Empresas</b>	<b>Administrador</b>	<b>N° Trabajadores</b>
Curacao	Nisida Huaman Ramirez	20
Tiendas Efe S.A	Yosit Galindo Castro	20
Carsa	Teresa Navarro Ramirez	20
<b>TOTAL</b>		<b>60</b>

Fuente: Elaboración propia

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

### Técnicas

La técnica utilizada para la recolección y registro de la información fue la encuesta, el mismo que garantizó la obtención de datos directamente de la fuente.

### Instrumentos

Considerando la naturaleza del problema y sus objetivos para la recolección de datos, se optó por utilizar los instrumentos: los cuestionarios para obtener información necesaria, que permitió tener mayor objetividad de las respuestas.

Para determinar el estilo de liderazgo cada ítem tuvo un puntaje que oscila desde 1 a 5 puntos; donde el puntaje 1 tenía un calificativo de nunca, puntaje 2 calificativo de casi nunca, puntaje 3 con calificativo de a veces, puntaje de 4 con calificativo de casi siempre y el puntaje 5 con calificativo de siempre.

Para definir los intervalos de las variables se desarrolló la siguiente forma el valor máximo, menos el valor mínimo, sobre la cantidad de intervalos a trabajar; es decir, (valor máximo - menos el valor mínimo / cantidad de intervalos).

Dimensiones	Ítems	Valoración
Autocrático	Del 01 al 12	Puntaje 1 calificativo nunca.
Democrático	Del 01 al 12	Puntaje 5 calificativo siempre.
Liberal	Del 01 al 12	

En relación al instrumento del desempeño, el instrumento estuvo conformado por tres dimensiones: desempeño personal, desempeño profesional y dimensión institucional; cada dimensión está conformada por 05 ítems, haciendo un total de 15 ítems del instrumento.

Para determinar el nivel de desempeño cada ítem tuvo un puntaje que oscila desde 1 a 3 puntos; donde el puntaje 1 tenía un calificativo de bajo, puntaje 2 calificativo de regular y puntaje de 3 con calificativo de alto.

Para definir los intervalos de las variables se desarrolló la siguiente forma el valor máximo, menos el valor mínimo, sobre la cantidad de intervalos a trabajar; es decir, (valor máximo - menos el valor mínimo / cantidad de intervalos).

La escala ordinal con cuatro categorías y sus respectivos equivalentes cuantitativos.

<b>Escala</b>	<b>Intervalo</b>
Bajo	0 – 10
Regular	11 – 20
Alto	20 – 30

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Valoración</b>
Desempeño personal	Del 01 al 05	Puntaje 1 calificativo bajo.
Desempeño profesional	Del 06 al 10	
Dimensión institucional	Del 11 al 15	Puntaje 3 calificativo alto.

### **Validez**

La validez de los instrumentos se basó en la técnica de juicio o criterio de expertos. En tal sentido se aplicó la ficha para la validación por experto.

### **Confiabilidad**

Se aplicó la Escala Alfa de Cronbach para dar confiabilidad al instrumento, obteniendo valores de 0,818 y 0,809 respectivamente; los mismos que superan al valor de 0.70, como valor referencial en la confiabilidad de los instrumentos para su aplicación.

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

Después de acopiar información, los datos fueron procesados en forma manual utilizando el programa Excel previa elaboración de la tabla de registro de datos

para ambas variables. Para la medición de la variable desempeño laboral se utilizó el programa EXCEL y se aplicó la escala de Stanones y la campana de Gauss, usando una constante de 0.75, debido a que se utilizaron cuestionarios con escalas ordinales. En este sentido, se hacía necesario transformar o expresar esta escala ordinal en términos de otra escala que permita su evaluación es por ello que se optó por utilizar la Escala de Stanones que transformó esta escala en términos o valores de “Alta, Media, Baja” para luego poder graficar los datos en términos porcentuales.

Para determinar la relación entre las variables se utilizó el coeficiente de correlación y determinación Pearson, con lo cual se contrastó la hipótesis general planteada.

## **2.6. Aspectos éticos**

En las diversas etapas de la investigación se actuó de manera ética, en tal sentido se tuvo en cuenta aspectos éticos como el consentimiento informado de los sujetos de la investigación, el valor social y científico de los resultados y se mantuvo una evaluación independiente durante todo el proceso.



### III. RESULTADOS

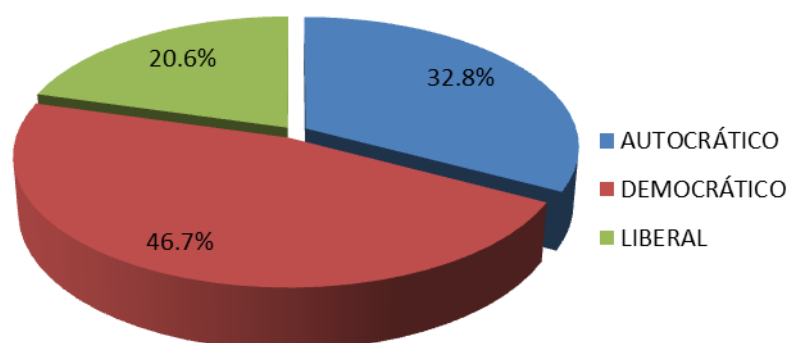
#### 3.1 Liderazgo del jefe de área en empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016.

**Tabla 1**

*Liderazgo del Jefe de área en la empresa de electrodomésticos CURACAO*

ÍTEM	Autocrático		Democrático		Liberal		Total	
	Ptje.	(%)	Ptje.	(%)	Ptje.	(%)	Ptje.	(%)
1	490	31.2%	815	51.9%	265	16.9%	1570	100%
2	498	29.3%	915	53.8%	287	16.9%	1700	100%
3	560	30.2%	923	49.8%	369	19.9%	1852	100%
4	570	32.2%	785	44.4%	415	23.4%	1770	100%
5	710	36.7%	796	41.2%	426	22.0%	1932	100%
6	700	35.2%	813	40.9%	475	23.9%	1988	100%
7	690	35.9%	866	45.1%	365	19.0%	1921	100%
8	650	34.6%	944	50.2%	287	15.3%	1881	100%
9	640	34.2%	935	49.9%	298	15.9%	1873	100%
10	590	30.6%	915	47.4%	425	22.2%	1930	100%
11	570	31.8%	756	42.2%	465	26.0%	1791	100%
12	574	31.1%	798	43.3%	471	25.6%	1843	100%
<b>PROMEDIO</b>	<b>603.5</b>	<b>32.8%</b>	<b>855.1</b>	<b>46.7%</b>	<b>379.0</b>	<b>20.6%</b>	<b>1837.6</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores



**Figura 1**

*Liderazgo del Jefe de área en la empresa de electrodomésticos CURACAO (%)*

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores

#### **Interpretación:**

De la tabla 1 y figura 1 podemos observar el Liderazgo del Jefe de área en la empresa de electrodomésticos CURACAO; los puntajes obtenidos a través de la encuesta fueron ponderados para representar en porcentajes el tipo de liderazgo predominante; para el Jefe de la empresa de electrodomésticos CURACAO, el estilo de liderazgo predominante es el “Democrático” que representa el 46.7%, seguido del estilo “Autocrático” que representa el 32.8% y el estilo menos

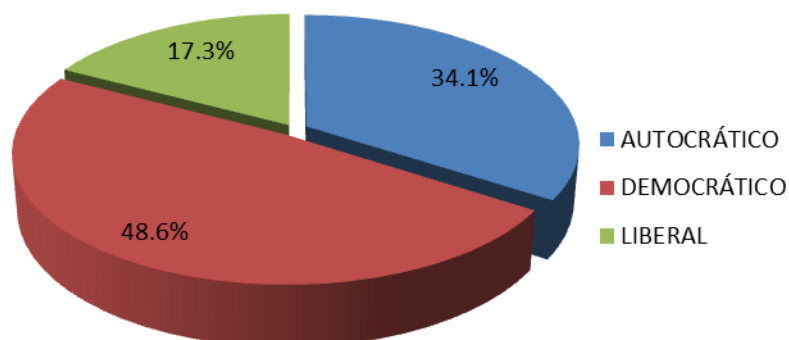
predominate del jefe de área fue el estilo de liderazgo “Liberal” que representa el 20.6%.

**Tabla 2**

*Liderazgo del Jefe de área en la empresa de electrodomésticos EFE SA*

ÍTEM	Autocrático		Democrático		Liberal		Total	Ptje. (%)
	Ptje.	(%)	Ptje.	(%)	Ptje.	(%)		
1	562	34.2%	815	49.6%	265	16.1%	1642	100%
2	710	38.3%	856	46.1%	289	15.6%	1855	100%
3	685	35.6%	895	46.5%	345	17.9%	1925	100%
4	657	35.4%	878	47.3%	321	17.3%	1856	100%
5	644	33.6%	945	49.4%	325	17.0%	1914	100%
6	623	33.6%	942	50.8%	289	15.6%	1854	100%
7	522	30.2%	910	52.6%	298	17.2%	1730	100%
8	544	31.8%	878	51.4%	287	16.8%	1709	100%
9	577	33.4%	854	49.4%	298	17.2%	1729	100%
10	578	34.4%	835	49.8%	265	15.8%	1678	100%
11	685	35.3%	875	45.1%	378	19.5%	1938	100%
12	614	33.2%	836	45.2%	398	21.5%	1848	100%
<b>PROMEDIO</b>	<b>616.75</b>	<b>34.1%</b>	<b>876.6</b>	<b>48.6%</b>	<b>313.2</b>	<b>17.3%</b>	<b>1806.5</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores



**Figura 2**

*Liderazgo del Jefe de área en la empresa de electrodomésticos CURACAO*

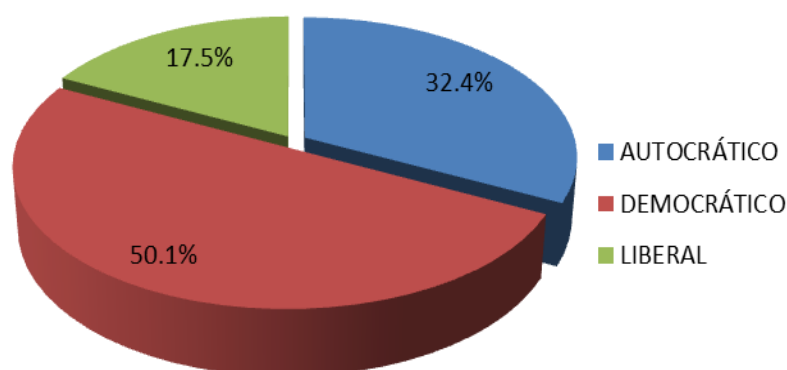
*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores

**Interpretación:** De la tabla 2 y figura 2 podemos observar el Liderazgo del Jefe de área en la empresa de electrodomésticos EFE SA; los puntajes obtenidos a través de la encuesta fueron ponderados para representar en porcentajes el tipo de liderazgo predominante; para el Jefe de la empresa de electrodomésticos EFE SA, el estilo de liderazgo predominante es el “Democrático” que representa el 48.6%, seguido del estilo “Autocrático” que representa el 34.1% y el estilo menos predominante del jefe de área fue el estilo de liderazgo “Liberal” que representa el 17.3%.

**Tabla 3***Liderazgo del Jefe de área en la empresa de electrodomésticos CARSA*

ÍTEM	Autocrático		Democrático		Liberal	Ptje.	Total	Ptje.
	Ptje.	(%)	Ptje.	(%)	Ptje.	(%)	(%)	(%)
1	568	32.1%	875	49.5%	324	18.3%	1767	100%
2	598	35.2%	856	50.4%	245	14.4%	1699	100%
3	645	35.9%	895	49.8%	256	14.3%	1796	100%
4	678	35.3%	924	48.0%	321	16.7%	1923	100%
5	489	27.8%	932	53.1%	335	19.1%	1756	100%
6	495	29.2%	878	51.8%	321	18.9%	1694	100%
7	514	30.1%	898	52.5%	298	17.4%	1710	100%
8	517	30.9%	868	51.9%	287	17.2%	1672	100%
9	568	33.0%	854	49.7%	298	17.3%	1720	100%
10	567	33.4%	864	50.9%	265	15.6%	1696	100%
11	648	32.9%	945	47.9%	378	19.2%	1971	100%
12	614	33.2%	836	45.2%	398	21.5%	1848	100%
<b>PROMEDIO</b>	<b>575.083</b>	<b>32.4%</b>	<b>885.4</b>	<b>50.1%</b>	<b>310.5</b>	<b>17.5%</b>	<b>1771</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores

**Figura 3:***Liderazgo del Jefe de área en la empresa de electrodomésticos CARSA (%)*

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores

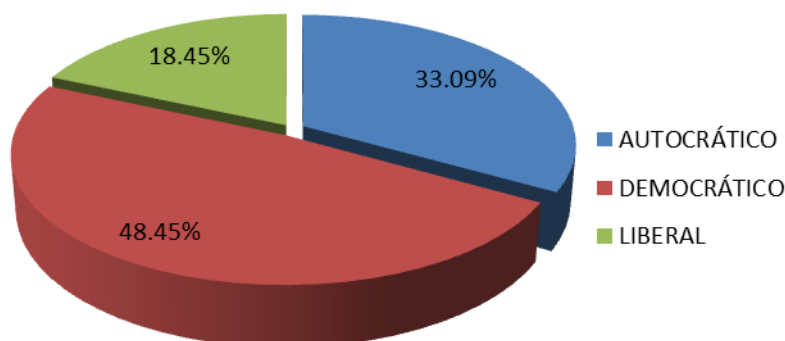
**Interpretación:** De la tabla 3 y figura 3 podemos observar el Liderazgo del Jefe de área en la empresa de electrodomésticos CARSA; los puntajes obtenidos a través de la encuesta fueron ponderados para representar en porcentajes el tipo de liderazgo predominante; para el Jefe de la empresa de electrodomésticos CARSA, el estilo de liderazgo predominante es el “Democrático” que representa el 50.1%, seguido del estilo “Autocrático” que representa el 32.4% y el estilo menos predominante del jefe de área fue el estilo de liderazgo “Liberal” que representa el 17.5%.

**Tabla 4:**

*Liderazgo del jefe de área en empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016*

ÍTEM	Autocrático		Democrático		Liberal		Total	
	Ptje.	(%)	Ptje.	(%)	Ptje.	(%)	Ptje.	(%)
CURACAO	603.5	32.7%	855.08	46.6%	379	20.5%	1837.6	100%
EFE SA	616.7		876.5	48.6%	313.17	17.13%	1806.5	100%
CARSA	575.08		885.41	50.07%	310.5	17.5%	1771	100%
	32.43%							
<b>PROMEDIO</b>	<b>598.44</b>	<b>33.09%</b>	<b>872.36</b>	<b>48.45%</b>	<b>334.22</b>	<b>18.45%</b>	<b>1805</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores

**Figura 4**

*Liderazgo del jefe de área en empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016 (%)*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores

**Interpretación:** De la tabla 4 y figura 4 podemos observar el Liderazgo del Jefe de área en empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto; los puntajes obtenidos a través de la encuesta fueron ponderados para representar en porcentajes el tipo de liderazgo predominante; el estilo de liderazgo predominante es el “Democrático” que representa el 48.45%, seguido del estilo “Autocrático” que representa el 33.09% y el estilo menos predominante del jefe de área fue el estilo de liderazgo “Liberal” que representa el 18.45%.

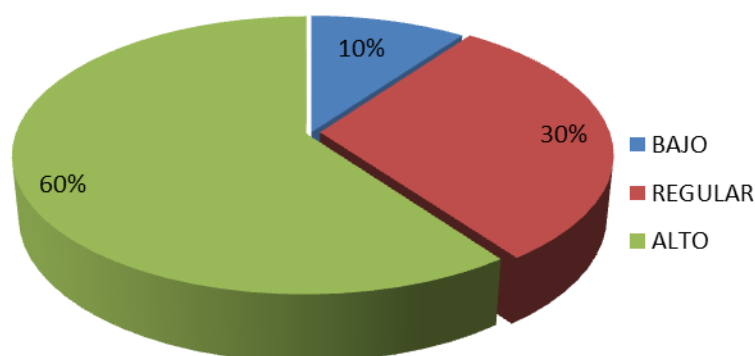
### 3.2. Desempeño Laboral en empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016.

**Tabla 5**

*Desempeño laboral en la empresa de electrodomésticos CURACAO*

DESEMPEÑO	BAJO 5 A 8	REGULAR 9 A 12	ALTO 13 A 15	TOTAL
Personal	2	6	12	20
Profesional	1	7	12	20
Institucional	3	6	11	20
Promedio	2	6	12	20
(%)	10%	32%	58%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores



**Figura 5**

*Desempeño laboral en la empresa de electrodomésticos CURACAO (%)*

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores

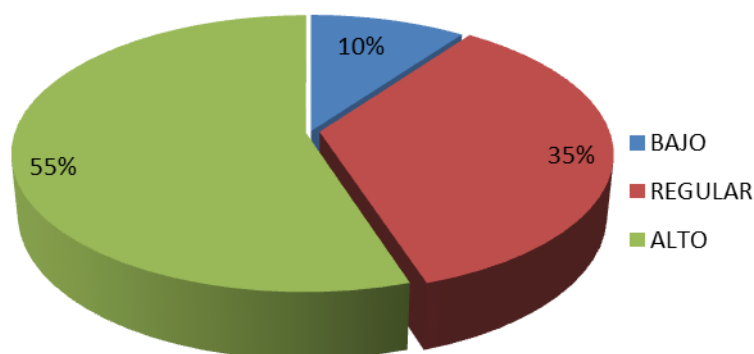
**Interpretación:** De la tabla 5 y figura 5 podemos observar el desempeño laboral en la empresa de electrodomésticos CURACAO; los puntajes obtenidos a través de la encuesta fueron ponderados para representar en porcentajes los niveles de desempeño; para los colaboradores de la empresa de electrodomésticos CURACAO, 2 trabajadores que representan el 10% indicaron que su desempeño laboral es “Bajo”, mientras que 6 trabajadores que representan el 30% indicaron que es “Regular”, la mayor concentración de trabajadores se dio en la escala valorativa de “Alto” con 12 trabajadores que representan el 60% del total de la muestra.

**Tabla 6**

*Desempeño laboral en la empresa de electrodomésticos EFE SA*

DESEMPEÑO	BAJO 5 A 8	REGULAR 9 A 12	ALTO 13 A 15	TOTAL
Personal	2	6	12	20
Profesional	2	8	10	20
Institucional	2	6	12	20
Promedio	2	7	11	20
(%)	10%	33%	57%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores



**Figura 6**

*Desempeño laboral en la empresa de electrodomésticos EFE SA (%)*

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores

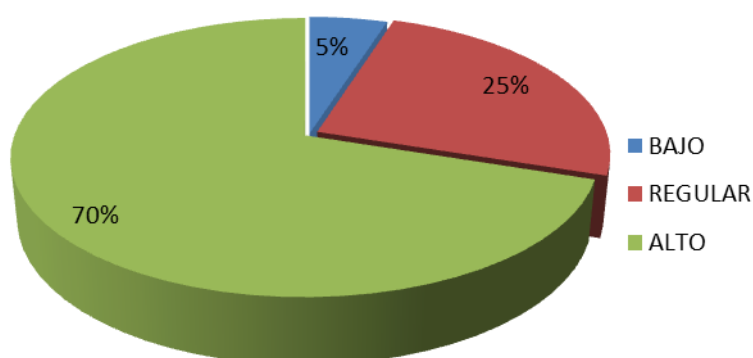
**Interpretación:** De la tabla 6 y figura 6 podemos observar el desempeño laboral en la empresa de electrodomésticos EFE SA; los puntajes obtenidos a través de la encuesta fueron ponderados para representar en porcentajes los niveles de desempeño; para los colaboradores de la empresa de electrodomésticos EFE SA, 2 trabajadores que representan el 10% indicaron que su desempeño laboral es “Bajo”, mientras que 7 trabajadores que representan el 35% indicaron que es “Regular”, la mayor concentración de trabajadores se dio en la escala valorativa de “Alto” con 11 trabajadores que representan el 55% del total de la muestra.

**Tabla 7**

*Desempeño laboral en la empresa de electrodomésticos CARSA*

DESEMPEÑO	BAJO 5 A 8	REGULAR 9 A 12	ALTO 13 A 15	TOTAL
Personal	1	5	14	20
Profesional	1	6	13	20
Institucional	1	5	14	20
Promedio	1	5	14	20
(%)	5%	27%	68%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores



**Figura 7**

*Desempeño laboral en la empresa de electrodomésticos CARSA (%)*

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores

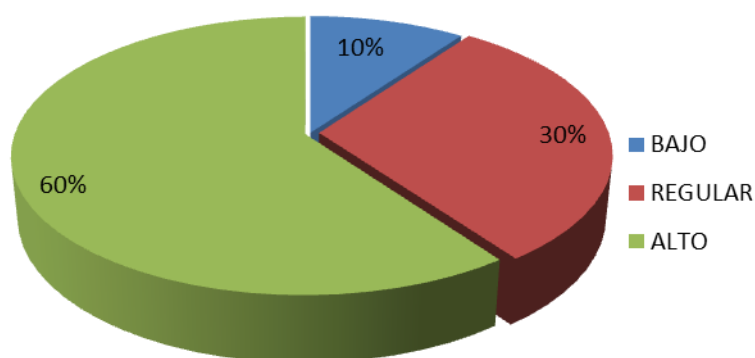
**Interpretación:** De la tabla 7 y figura 7 podemos observar el desempeño laboral en la empresa de electrodomésticos CARSA; los puntajes obtenidos a través de la encuesta fueron ponderados para representar en porcentajes los niveles de desempeño; para los colaboradores de la empresa de electrodomésticos CARSA, 1 trabajador que representa el 5% indicó que su desempeño laboral es “Bajo”, mientras que 5 trabajadores que representan el 25% indicaron que es “Regular”, la mayor concentración de trabajadores se dio en la escala valorativa de “Alto” con 14 trabajadores que representan el 70% del total de la muestra.

**Tabla 8**

*Desempeño Laboral en empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016*

DESEMPEÑO	BAJO 5 A 8	REGULAR 9 A 12	ALTO 13 A 15	TOTAL
Curacao	2	6	12	20
Efe SA	2	7	11	20
Carsa	1	5	14	20
Promedio	2	6	12	20
(%)	8%	30%	62%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores



**Figura 8**

*Desempeño Laboral en empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016*

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores

**Interpretación:** De la tabla 8 y figura 8 podemos observar el desempeño laboral en empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016; los puntajes obtenidos a través de la encuesta fueron ponderados para representar en porcentajes los niveles de desempeño; 2 trabajadores en promedio que representan el 10% indicaron que su desempeño laboral es “Bajo”, mientras que 6 trabajadores que representan el 30% indicaron que es “Regular”, la mayor concentración de trabajadores se dio en la escala valorativa de “Alto” con 12 trabajadores que representan el 60% del total de la muestra.

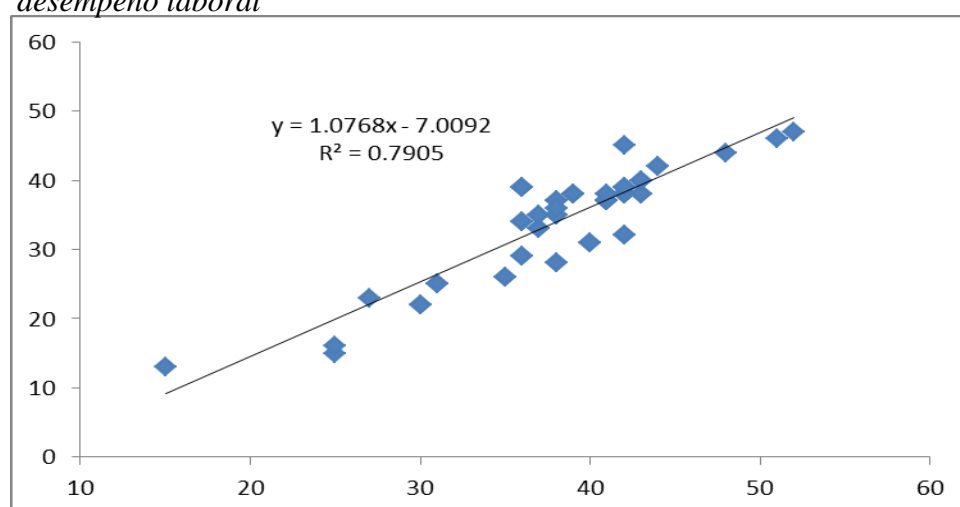


### 3.3. Relación entre liderazgo del jefe de área y el desempeño laboral en empresas de electrodoméstico del distrito de Tarapoto, 2016.

Para establecer la relación entre las variables se optó por el modelo lineal con correlación de Pearson; los puntajes obtenidos en ambas encuestas fueron procesadas siguiendo la escala de valoración dadas en los instrumentos de recolección de datos (Resultado por encuesta es la suma de todos los ítems).

**Figura 9**

*Gráfico de dispersión entre las variables, liderazgo del jefe de área y el desempeño laboral*



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores

**Interpretación:** De la figura de dispersión entre las variables liderazgo del jefe de área y el desempeño laboral, podemos observar que los puntos correlacionados se acercan mucho a la línea, lo que nos hace suponer que el modelo lineal y por consiguiente la correlación de Pearson se ajusta a nuestros datos.

**Tabla 9**

*Resultados de la correlación de Pearson*

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación	0.88910445
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.79050672
R <sup>2</sup> ajustado	0.78689476
Error típico	3.34579524
Observaciones	60

**Fuente:** Base de datos, SPSS VER. 21

**Interpretación:** En la tabla 9, presentamos el coeficiente de correlación lineal de Pearson  $r = 0.889$ , lo que indica que existe una alta correlación entre las variables, podemos concluir y dar respuesta a la hipótesis planteada que: Existe relación significativa entre el liderazgo del jefe de área y el desempeño laboral en empresas de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016. Además, si observamos el coeficiente de determinación (0.790), nos explica que aproximadamente el 80% de un buen desempeño laboral se da por el liderazgo del jefe de área.

**Tabla 10**

Análisis de varianza del modelo

ANÁLISIS DE VARIANZA					
	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>F</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	2449.977944	2449.977944	218.858519	2.4068E-21
Residuos	58	649.2720561	11.19434579		
Total	59	3099.25			

*Fuente:* Base de datos, SPSS VER. 21

**Interpretación:** Debido que el valor crítico de F es menor a la probabilidad de cometer error (0.05), podemos concluir que el modelo lineal se ajusta a nuestros datos, es decir al 95% de confianza, existe relación entre las variables.

#### **IV. DISCUSIÓN**

El liderazgo y desempeño laboral son dos variables de la administración tanto pública como privada que tienen plena vigencia en el marco de la administración del talento humano. Es ya sabido que la gestión de los recursos humanos a nivel mundial ha evolucionado de meramente un proceso administrativo a un proceso mayor en donde el centro es la retención del talento humano, es decir el conjunto de acciones que la organización moderna tiene que tener en cuenta para que la gestión de recursos humanos sea más eficiente y eficaz y permita una mayor competitividad. Esto, al relacionarse o vincularse al sector privado, evidencia la necesidad de profundas mejoras en los procesos de gestión de personal a nivel de toda América Latina.

Los resultados sobre el liderazgo arrojaron datos muy importantes para conocer este importante sector de la economía del distrito. La opinión de los 60 trabajadores encuestados sobre el valor (evaluación) del liderazgo. Se consolidó el total de las opiniones de los trabajadores de las diversas empresas consultadas, en donde el 48.45% indican que existe un liderazgo Democrático por parte de los directivos (jefes) de estas empresas, el 33-09% considera que existe un liderazgo Autocrático y el 18.45% un liderazgo Liberal.

El nivel de desempeño laboral evaluado por los colaboradores de las empresas que formaron parte de la muestra. El 60% de trabajadores tienen un desempeño laboral alto, el 30% un desempeño regular y el 10% un desempeño evaluado como bajo.

La gestión de recursos humanos relacionados al sector privado presenta serias deficiencias. Sobre todo porque el grueso de las empresas son Mypes, en donde los recursos son aún limitados para una gestión de recursos humanos más eficiente y eficaz. A nivel del sector comercial y específicamente en el rubro relacionado a empresas comercializadoras de electrodomésticos, se ha evidenciado un crecimiento o desarrollo del mercado. La presencia de una diversidad de empresas tanto nacionales como extranjeras en el rubro de comercialización de electrodoméstico está llevando a que en este mercado se dé una mayor competencia, dada la fragmentación del mismo, en tal sentido las empresas se están viendo obligadas a mejorar la gestión empresarial y dentro de esta la gestión de recursos humanos. En este contexto, va mejorando la inversión en el desarrollo de los recursos humanos a partir de la capacitación y el

“coaching” y en donde temas como el liderazgo y el desempeño laboral van siendo prioritarios fortalecer.

En Tarapoto, el desarrollo del mercado de comercialización de electrodomésticos ha ido evolucionando positivamente, se cuenta con la presencia de empresas que forman parte de cadenas comerciales tanto nacionales como extranjeras, pero también se visibilizan empresas regionales (llegadas de regiones como Lambayeque por ejemplo citando el caso de Chancafe Q) además de inversionistas locales como por ejemplo la casa Juan Pablo Mori. Sin embargo, a pesar de que se evidencia un desarrollo de este mercado, se considera que existen serias limitaciones en la capacidad de gestión del recurso humano. Los procesos de capacitación son escasos, las remuneraciones son consideradas bajas, el clima laboral no permite la motivación, el liderazgo es principalmente transaccional y todos estos factores de hecho afectan el desempeño laboral. En este contexto los resultados han demostrado y evidencian que efectivamente es necesario que las empresas mejoren las estrategias respecto al liderazgo la promoción de un mejor desempeño laboral de sus trabajadores, puesto que estas variables son fundamentales para la competitividad de las empresas y su permanencia en el mercado.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1. Existe relación significativa entre el liderazgo del jefe de área y el desempeño laboral en empresas de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016; con un coeficiente de correlación lineal de Pearson de ( $r=0.889$ ). Además, existe un coeficiente de determinación ( $0.790$ ), explicando que aproximadamente el 80% de un buen desempeño laboral se da por el liderazgo del jefe de área.
- 5.2. El estilo de liderazgo predominante del jefe de área en empresas de electrodomésticos es el “Democrático” que representa el 48.45%, seguido del estilo “Autocrático” que representa el 33.09% y el estilo menos predominante del jefe de área fue el estilo de liderazgo “Liberal” que representa el 18.45%.
- 5.3. El desempeño laboral de los trabajadores muestra que 2 trabajadores en promedio que representan el 10% indicaron que su desempeño laboral es “Bajo”, mientras que 6 trabajadores que representan el 30% indicaron que es “Regular”, la mayor concentración de trabajadores se dio en la escala valorativa de “Alto” con 12 trabajadores que representan el 60% del total de la muestra.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1. A los directivos desarrollar capacidades en los directivos o jefes de las diversas áreas estratégicas de las empresas comercializadoras de electrodomésticos a fin de que mejoren su estilo de liderazgo y puedan evolucionar a un liderazgo más transformacional.
  
- 6.2. A los directivos desarrollar estrategias para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, que pueden estar relacionadas a técnicas de ventas, atención al cliente, calidad de servicio y motivas a través de incentivos tanto económicos como no materiales pero que elevan la lealtad hacia la empresa.
  
- 6.3. A los directos abordar el liderazgo y el desempeño laboral de manera integral, ya ambos se complementan para formar trabajos colectivos y cumplir las metas en equipo, coadyuvando al cumplimiento de los objetivos institucionales.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Añorga, J. (1997). *El Enfoque Sistémico en la Organización del Mejoramiento de los Recursos Humanos*. Ciudad de La Habana, Cuba: Impresión Ligera.
- Araujo, M., & Guerra, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas (2 da ed.)*. CICAG.
- Cabral, M. (2006). *Análisis Descriptivo del Recurso Humano en relación a los Estilos de Liderazgo y Comportamiento Organizacional*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Cásales, J. (1995). Estilos de dirección, liderazgo y productividad grupal. *Revista Interamericana de psicología ocupacional*, 16-23.
- Chiavenato, I. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill Latinoamericana.
- Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la teoría general de la administración (5 ta ed.)*. Bogotá: McGraw-Hill Latinoamericana, S.a.
- Duque, M. (1997). *Incidencia del Estilo de Liderazgo y ejecución de Funciones en el Desempeño Docente*. Maracaibo: Universidad del Zulia.
- Fitz-enz, Jac . (1995). *How to Measure Human Resource Management (2 da ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Fusil, E. (2001). *Estilo de Liderazgo, Capacitación Gerencial, Planificación Estratégica y Productividad Organizacional” en la Dirección de Malariología y Saneamiento Ambiental (DMSA), Región XV*. Maracaibo: Universidad del Zulia.
- García , M. R. (2001). *El Liderazgo y toma de decisiones en la pequeña y mediana empresa a del sector manufacturero ubicado en la parroquia Juana de Ávila*. Maracaibo: Universidad del Zulia.
- Ghiselli, A. (1988). *Administración de Personal*. Traducción José Real Gutiérrez.
- Hernández Sampieri, R. (2016). *Metodología de la Investigación*. Lima: Mc Graw Hill.

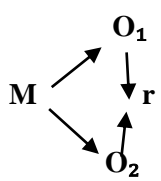
- Kotter, J. (1999). *Qué hacen los líderes*. Barcelona: Deusto.
- (2001). *La Productividad del Capital Humano en la Empresa Informativa*. Madrid: Universidad Complutense.
- León, F., & Pejerrey, G. (1978). *Motivación laboral y Gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Queipo, J., & Useche, P. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. VIII, núm. 3, 486-496.
- Rensis, L. (1975). *Organización Humana*. Sao Paulo: Atlas.
- Sánchez, J. F. (2010). *Liderazgo: teorías y aplicaciones*. Salamanca: Universidad Pontificia de Salamanca. Servicio de Publicaciones.
- Stephen, R. C. (2014). *Los Siete Hábitos de la gente altamente efectiva*. Barcelona: Ed. Paidós.
- Terry, G., & Stephen, G. (1975). *Principios de Administración*. México: Editorial Continental.
- Valencia, P. (1993). *Estilos gerenciales y su impacto en la Administración Pública*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.



# **ANEXOS**

## Matriz de consistencia

**Título:** “Liderazgo y desempeño laboral en empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre el liderazgo y desempeño laboral en empresas comercializadoras de electrodoméstico del distrito de Tarapoto, 2016?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo es el liderazgo en las empresas comercializadoras de electrodoméstico del distrito de Tarapoto, 2016? ¿Cómo es el desempeño laboral en empresas comercializadoras de electrodoméstico del distrito de Tarapoto, 2016?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer la relación entre Liderazgo y desempeño laboral en empresas de electrodoméstico de la ciudad de Tarapoto, 2016</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Conocer los Estilos de Liderazgo en empresas de electrodoméstico de la ciudad de Tarapoto, 2016. Conocer el desempeño laboral en las empresas de electrodoméstico de la ciudad de Tarapoto, 2016.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Establecer la relación entre Liderazgo y desempeño laboral en empresas de electrodoméstico de la ciudad de Tarapoto, 2016</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: El estilo de Liderazgo en empresas de electrodoméstico de la ciudad de Tarapoto, predomina el tipo democrático. H2: El nivel de desempeño laboral en las empresas de electrodoméstico de la ciudad de Tarapoto, es alto.</p>	<p><b>Técnica</b> La técnica empleada fue la encuesta.</p> <p><b>Instrumentos</b> El instrumento empleada fue el cuestionario para ambas variables</p>										
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>											
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p> <p>Esquema:</p>  <p>Donde: M = Muestra O<sub>1</sub> = Estilo de liderazgo O<sub>2</sub> = Desempeño r = Relación de las variables de estudio</p>	<p><b>Población</b> Conformada por 163 trabajadores de las empresas del rubro de electrodoméstico del distrito de Tarapoto</p> <p><b>Muestra</b> Conformada por 60 trabajadores de las empresas del rubro de electrodoméstico del distrito de Tarapoto</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th data-bbox="928 1191 1050 1258">Variables</th> <th data-bbox="1050 1191 1241 1258">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="928 1258 1050 1393" rowspan="3">Estilo de liderazgo</td> <td data-bbox="1050 1258 1241 1303">Autocrático</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1050 1303 1241 1348">Democrático</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1050 1348 1241 1393">Liberal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="928 1393 1050 1527" rowspan="3">Desempeño</td> <td data-bbox="1050 1393 1241 1438">Profesional</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1050 1438 1241 1482">Personal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1050 1482 1241 1527">Institucional</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Estilo de liderazgo	Autocrático	Democrático	Liberal	Desempeño	Profesional	Personal	Institucional
Variables	Dimensiones												
Estilo de liderazgo	Autocrático												
	Democrático												
	Liberal												
Desempeño	Profesional												
	Personal												
	Institucional												

## Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO PARA CONOCER EL ESTILO DE LIDERAZGO PREDOMINANTE DEL JEFE DE AREA

Estimado colaborador (a), el siguiente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación que tiene la finalidad de obtener información relevante acerca del estilo de liderazgo que ejerce el jefe de la empresa donde usted labora. Tome en cuenta que dicho cuestionario es completamente anónimo y tiene fines estrictamente académicos. Le pedimos por favor responda todos los ítems y con sinceridad marcando con un aspa (X) en un solo recuadro.

**Leyenda:**

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

Estilos de liderazgo del Jefe							
Dimensiones	Ítems	Indicadores	Valoración				
			1	2	3	4	5
<b>Estilo autocrático</b>	01	Evita las buenas relaciones con su personal de área.					
	02	Desarrolla su gestión no tomando en cuenta la experiencia de su personal.					
	03	Genera un clima laboral inseguro entre los miembros de la institución.					
	04	Sus decisiones son incuestionables.					
	05	La comunicación entre Jefe y personal es limitada.					
	06	Ejerce su gestión de manera vertical					
	07	Escucha solamente a quien desea escuchar.					
	08	Prefiere la comunicación escrita a la verbal.					
	09	Brinda confianza solo al personal a fin a su gestión					
	10	Toma una actitud imponente para solucionar problemas.					
	11	Da órdenes en forma imperativa					
	12	Exige obediencia porque es autoridad					
<b>Estilo democrático o participativo</b>	01	Busca solucionar los conflictos existentes entre el personal de la empresa					
	02	Reconoce logros a su personal					
	03	Reconoce errores propios y responsabilidades					
	04	Promueve un clima institucional adecuado.					
	05	Posibilita tiempo al personal para la planificación empresarial, trabajando en equipo.					
	06	Delega tareas a los colaboradores de acuerdo a sus fortalezas.					
	07	Comparte con el personal la responsabilidad de los sucesos de la empresa.					
	08	Logra el cumplimiento de las actividades y objetivos mediante intercambios y acuerdos.					
	09	Aprueba y apoya las actividades conmemorativas de la empresa.					
	10	Mantiene una comunicación permanente con su personal.					
	11	Acepta los desafíos para la mejora institucional trabajando en equipo.					

	12	Busca alternativas y sugerencias para mantener y conservar las buenas relaciones humanas.					
<b>Estilo liberal o permisivo</b>	01	Responsabiliza a los colaboradores funciones que a él le competen.					
	02	No se involucra en los equipos de trabajo.					
	03	Acepta las decisiones de los colaboradores aunque no esté de acuerdo.					
	04	Prefiere estar bien con todos los colaboradores, evitando decirles lo que piensa.					
	05	Confía en la labor de los colaboradores y nunca les supervisa.					
	06	Acepta las recomendaciones de los colaboradores para no contradecirlos.					
	07	Considera innecesarias las reuniones de trabajo para comunicar decisiones importantes.					
	08	Carece de iniciativa propia para proponer proyectos.					
	09	Es indiferente ante las actividades de la institución.					
	10	Espera que los colaboradores tomen la iniciativa para algunas acciones.					
	11	Brinda confianza solo al personal afín a su gestión.					
	12	Se ausenta ante situaciones espinosas.					

*¡Muchas gracias por su colaboración!*

## CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

### Introducción

El objetivo del presente cuestionario es explorar las características de su desempeño laboral, la información que se recoja será utilizada sólo para fines académicos y recibirá tratamiento confidencial. No se contemplan respuestas correctas o incorrectas; le pedimos que para responder escoja la opción que mejor describa su percepción sobre la frecuencia real con la cual usted se caracteriza. Le agradecemos responder a cada afirmación de la manera más sincera que usted pueda; basándose únicamente en su percepción verdadera y no sobre suposiciones acerca de lo que es más conveniente o elegante contestar.

la frecuencia con que se cumplen los ítems.

Leyenda:    Bajo =1                      Regular = 2                      Alto= 3

Dimensiones	Ítems	Indicadores	Escala		
			1	2	3
Desempeño personal	1.	Demuestro asistencia y puntualidad			
	2.	Comparto mis conocimientos con los demás.			
	3.	Acepto las sugerencias de los demás para corregir mis errores.			
	4.	Motivo a mis compañeros hacia un trabajo efectivo.			
	5.	Muestro interés por mejorar en mi desempeño laboral.			
Desempeño profesional	6.	Demuestro conocimientos actualizados y dominio de la disciplina y de las áreas a cargo.			
	7.	Aplico conocimientos, métodos y herramientas propios de la disciplina en los procesos que dirijo.			
	8.	Conozco e implemento los estándares básicos de competencias relacionadas con mi cargo.			
	9.	Conozco el manual de funciones y lo aplico en mi práctica laboral.			
	10.	Propongo y sustento mi trabajo de manera eficiente.			
Desempeño institucional	11.	Aplico el manual de funciones en los diferentes espacios de la institución			
	12.	Me comprometo con acciones dirigidas a la prevención de diferentes tipos de riesgos.			
	13.	Promuevo actividades con diferentes miembros de la empresa para fortalecer la identidad institucional.			
	14.	Participo en los escenarios definidos por las directivas para apoyar la toma de decisiones.			
	15.	Fomento el respeto por los valores entre superiores y compañeros de trabajo.			

Valoración	Puntajes
Alto	20 A 30
Regular	11 A 20
Bajo	0 a 10

## Validación de instrumentos

### INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto : Mg. Keller Sánchez Dávila  
Institución donde laboral : Escuela de Post Grado - Universidad César Vallejo  
Instrumento Motivo de Evaluación : Encuesta 1 Liderazgo  
Autor del instrumento : Bass y Abolio

#### I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones, indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente al liderazgo.				X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas las dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la información de los sujetos muestrales				X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables				X
	<b>Subtotal</b>				<b>100%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>			

**Opinión de aplicabilidad:** El instrumento es parte de una metodología internacional desarrollada por Bass y Abolio en tal sentido está validada, por lo que se recomienda su aplicación en a la investigación.

**Promedio de valoración:** 100% adecuada.

Tarapoto, abril del 2016.

  
Mg. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN**

Apellidos y Nombres del experto : Mg. Keller Sánchez Dávila  
 Institución donde laboral : Escuela de Post Grado - Universidad César Vallejo  
 Instrumento Motivo de Evaluación : Encuesta 2 Desempeño Laboral  
 Autor del instrumento : Bass y Abolio

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades				X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente al desempeño laboral.				X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la información de los sujetos muestrales.				X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables				X
	<b>Subtotal</b>				<b>100%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>			

**Opinión de aplicabilidad:** El instrumento es parte de una metodología internacional desarrollada por Bass y Abolio en tal sentido está validada, por lo que se recomienda su aplicación en la investigación.

**Promedio de valoración:** 100% adecuada.

Tarapoto, abril del 2016

  
 -----  
**Mg. Keller Sánchez Dávila**  
 DOCENTE POS GRADO

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN**

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Aladino Panduro Salas  
 Institución donde laboral : Escuela de Post Grado - Universidad César Vallejo  
 Instrumento Motivo de Evaluación : Encuesta 1 Liderazgo  
 Autor del instrumento : Bass y Abolio

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones, indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente al liderazgo.				X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas las dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la información de los sujetos muestrales				X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables				X
	<b>Subtotal</b>				<b>100%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>			

**Opinión de aplicabilidad:** El instrumento es parte de una metodología internacional desarrollada por Bass y Abolio en tal sentido está validada, por lo que se recomienda su aplicación en a la investigación.

**Promedio de valoración:** 100% adecuada.

Tarapoto, abril del 2016.



Mo. Aladino Panduro Salas  
R.N° 239127057



**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN**

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Aladino Panduro Salas  
 Institución donde laboral : Escuela de Post Grado - Universidad César Vallejo  
 Instrumento Motivo de Evaluación : Encuesta 2 Desempeño Laboral  
 Autor del instrumento : Bass y Abolio

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades				X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente al desempeño laboral.				X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la información de los sujetos muestrales.				X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables				X
	<b>Subtotal</b>				<b>100%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>			

**Opinión de aplicabilidad:** El instrumento es parte de una metodología internacional desarrollada por Bass y Abolio en tal sentido está validada, por lo que se recomienda su aplicación en la investigación.

**Promedio de valoración:** 100% adecuada.

Tarapoto, abril del 2016

  
 Mg. Aladino Panduro Salas  
 D.N. 230172859

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN**

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Gustavo Ramírez García  
 Institución donde laboral : Escuela de Post Grado - Universidad César Vallejo  
 Instrumento Motivo de Evaluación : Encuesta 1 Liderazgo  
 Autor del instrumento : Bass y Abolio

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**DEFICIENTE (1)      ACEPTABLE (2)      BUENA (3)      EXCELENTE (4)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Los items están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X
OBJETIVIDAD	Los items permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones, indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente al liderazgo.				X
ORGANIZACIÓN	Los items del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas las dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				
SUFICIENCIA	Los items del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Los items del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la información de los sujetos muestrales				X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los items, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X
COHERENCIA	Los items del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X
PERTINENCIA	Los items son aplicables				X
	<b>Subtotal</b>				<b>100%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>			

**Opinión de aplicabilidad:** El instrumento es parte de una metodología internacional desarrollada por Bass y Abolio en tal sentido está validada, por lo que se recomienda su aplicación en a la investigación.

**Promedio de valoración:** 100% adecuada.

  
**Dr. Gustavo Ramírez García**  

**DNI. 01109463**  
**CPPe. 0348647**

Tarapoto, abril del 2016.

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN**

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Gustavo Ramirez García  
 Institución donde laboral : Escuela de Post Grado - Universidad César Vallejo  
 Instrumento Motivo de Evaluación : Encuesta 2 Desempeño Laboral  
 Autor del instrumento : Bass y Abolio

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades				X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente al desempeño laboral.				X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la información de los sujetos muestrales.				X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables				X
	<b>Subtotal</b>				<b>100%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>			

**Opinión de aplicabilidad:** El instrumento es parte de una metodología internacional desarrollada por Bass y Abolio en tal sentido está validada, por lo que se recomienda su aplicación en la investigación.

**Promedio de valoración:** 100% adecuada.

  
**Dr. Gustavo Ramirez Garcia**  

**DNI. 01109463**  
**CPPe. 0348647**

Tarapoto, abril del 2016

## Análisis de confiabilidad

### Análisis de confiabilidad: Estilo de liderazgo

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	60	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	60	100,0

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

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	36

### Análisis de confiabilidad: Desempeño laboral

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	60	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	60	100,0

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

#### Estadísticos de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	15

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Tarapoto 19 de febrero de 2019

Sr.

LIC. EROL MENDOZA LOZANO

Estudiante de la Maestría en Administración de Negocios de la Universidad Cesar Vallejo –  
Filial Tarapoto.

**ASUNTO: ACEPTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Me dirijo a usted, para saludarlo y al mismo tiempo expresarle, que nuestra empresa ha aceptado la solicitud del trabajo de investigación titulada "LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ELECTRODOMESTICOS DEL DISTRITO DE TARAPOTO, 2016" para lo cual, se le proporcionará las facilidades para el desarrollo del mismo mediante las encuestas que realizará al personal de nuestra empresa.

Sin otro particular, se expide el presente documento para los fines que estime conveniente.





**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
“César Acuña Peralta”**

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA  
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

**1. DATOS PERSONALES**

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Mendoza Lozano Erol

D.N.I. : 42675378

Domicilio : Jr. Via Universitaria # 375 - Morales

Teléfono : Fijo : ..... Móvil : 969402561

E-mail : erolmendoza@gmail.com.

**2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS**

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro en Administración de Negocios - MBA

Mención : Maestría en Administración de Negocios - MBA

**3. DATOS DE LA TESIS**

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Mendoza Lozano Erol

Título de la tesis:

“Liderazgo y desempeño laboral en empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016”

Año de publicación : 2019

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : ..... 

Fecha : 14 de febrero 2019

# Informe de originalidad

feedback studio | "Liderazgo y desempeño laboral en empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016"

53 de 71

Todas las fuentes

Coincidencia 1 de 4

documentsida.org Fuente de Internet	2 %
Entregado a Universida... Trabajo del estudiante: 9 trabajos	2 %
Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	2 %
tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet: 2 URL	1 %
biblioteca2.uca.edu.ve Fuente de Internet: 2 URL	1 %
www.reclayc.org Fuente de Internet: 7 URL	1 %
scielo.sld.cu Fuente de Internet: 2 URL	1 %
www.ilustrados.com Fuente de Internet: 3 URL	1 %

Excluir fuentes


20

Text-only Report | High Resolution | Activado

Página: 1 de 62 | Número de palabras: 10529

"Liderazgo y dese...pdf"

Mostrar todo



**ESCUOLA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**"Liderazgo y desempeño laboral en empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016"**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**AUTOR:**  
Br. Erol Mambaza Lozano

**ASESOR:**  
Mg. Ivo Inconcondores Banaicallán

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gerencia del Talento Humano

**TARAPOTO - PERÚ**  
2019


## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

La Dra. ANA NOEMI SANDOVAL VERGARA, ha revisado la tesis del estudiante Br. MENDOZA LOZANO EROL titulada "LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ELECTRODOMÉSTICOS DEL DISTRITO DE TARAPOTO, 2016" constato que la misma tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

El suscrito 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.

Tarapoto, 14 de febrero de 2019



  
.....  
Ana Noemi Sandoval Vergara  
Escuela de Posgrado  
UCV-TARAPOTO





# 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:

**Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Erol Mendoza Lozano**

INFORME TÍTULADO:


**Liderazgo y Desempeño Laboral en Empresas Comercializadoras de Electrodomésticos del Distrito de Tarapoto, 2016**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**Maestro en Administración de Negocios - MBA**

SUSTENTADO EN FECHA: **23 de julio 2016**

NOTA O MENCIÓN: **Aprobado por Unanimidad**

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