



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Liderazgo gerencial y el desempeño laboral de los conductores de la empresa de Transportes
Sisa Tours SAC, Tarapoto - 2019”

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE:
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Catherine Mariella Loli Noriega (ORCID: 0000-0003-1264-2732)

Borman Macedo Valles (ORCID: 0000-0003-4965-8455)

Kandy Elizabeth Panduro Saavedra (ORCID: 0000-0003-2786-9331)

Alvaro Pérez García (ORCID: 0000-0002-3771-5531)

ASESOR:

MBA. Jardiel Paredes del Águila (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TARAPOTO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por darme la vida.

A mis padres, por su amor incondicional y siempre apoyarme para lograr mis metas.

Catherine Mariella

A mis hijos ya que son la razón más poderosa para continuar con mis superación personal y profesional.

Kandy

A mis padres, hermanos y a mi esposa, que son las persona que más amo en la vida y que me brindan su apoyo, confianza y amor, gracias a ellos estoy aquí y seguiré adelante.

Alvaro

A mí adorada madre, Isadora Miranda, que con sus sabios consejos y oportuna disciplina me encaminaron para alcanzar con éxito mis metas.

A mi esposa Hilmer e hijos Diogo y Thaisa, por apoyarme incondicionalmente en todo momento.

Borman

Agradecimiento

A nuestros asesores, por su constante apoyo para el desarrollo de nuestro proyecto.

A la empresa SISA TOURS S.AC. por brindarnos las facilidades para realizar nuestra investigación.

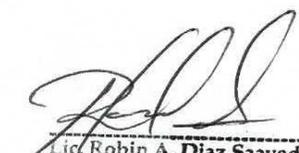
Los autores

ACTA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el trabajo de investigación presentada por don (a) KANDY ELIZABETH PANDURO SAAVEDRA cuyo título es: "Liderazgo gerencial y el desempeño laboral de los conductores de la empresa de Transportes Sisa Tours SAC, Tarapoto - 2019"

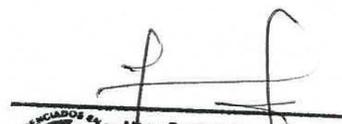
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **12, DOCE**

Tarapoto, 9 de Agosto de 2019



Lic. Robin A. Díaz Saavedra
MARKETING N. INTERNACIONALES
Mg. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

.....
PRESIDENTE



Mtro. Fredy Herrera Rengifo
Lic. en Administración
RUC CLAR N° 07136



SECRETARIO



MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA
RUC CLAD N° 06472
VOCAL





ACTA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

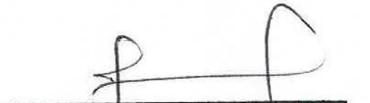
El Jurado encargado de evaluar el trabajo de investigación presentada por don (a) BORMAN MACEDO VALLES cuyo título es: "Liderazgo gerencial y el desempeño laboral de los conductores de la empresa de Transportes Sisa Tours SAC, Tarapoto - 2019"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **13, TRECE**

Tarapoto, 9 de Agosto de 2019


Lc. Robin A. Diaz Saavedra
MARKETING N. INTERNACIONALES
Mg. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

.....
PRESIDENTE


Mtro. Fredy Herrera Rengifo
Lic. en Administración
RUC.CLAD N° 07136.....
 SECRETARIO


MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA
Reg. CLAD N° 06472

.....
VOCAL

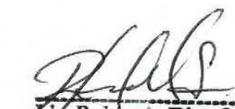


ACTA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el trabajo de investigación presentada por don (a) CATHERINE MARIELLA LOLI NORIEGA cuyo título es: "Liderazgo gerencial y el desempeño laboral de los conductores de la empresa de Transportes Sisa Tours SAC, Tarapoto - 2019"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **15, QUINCE**

Tarapoto, 9 de Agosto de 2019


Lic. Robin A. Diaz Saavedra
MARKETING INTERNACIONALES

.....
PRESIDENTE


Mtro. Fredy Herrera Rengifo
Lic. en Administración
RUC CLAD N° 07436...
CLAD SECRETARIO


MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA
Reg. CLAD N° 06472

.....
VOCAL





ACTA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el trabajo de investigación presentada por don (a) ALVARO PÉREZ GARCÍA cuyo título es: "Liderazgo gerencial y el desempeño laboral de los conductores de la empresa de Transportes Sisa Tours SAC, Tarapoto - 2019"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14, CATORCE

Tarapoto, 9 de Agosto de 2019


Lic. Robin A. Diaz Saavedra
MARKETING N. INTERNACIONALES
Mg. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

PRESIDENTE


Mtro. Fredy Herrera Rengifo
Lic. en Administración
RUC CLAD N° 07136
CLAD SECRETARIO


MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA
Reg. CLAD N° 06472

VOCAL



Declaratoria de Autenticidad

Nosotros, **CATHERINE MARIELLA LOLI NORIEGA**, identificada con DNI N° 44350393, **BORMAN MACEDO VALLES**, identificado con DNI N° 41900503, **KANDY ELIZABETH PANDURO SAAVEDRA**, identificada con DNI N° 42817321, **ALVARO PÉREZ GARCÍA**, identificado con DNI N° 46095235, estudiantes de la escuela académica profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, con el trabajo de investigación titulado: “Liderazgo gerencial y el desempeño laboral de los conductores de la empresa de Transportes Sisa Tours SAC, Tarapoto -2019”;

Declaramos bajo juramento que:

El trabajo de investigación es de nuestra autoría

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

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

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

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

Tarapoto, 20 de junio de 2019



Catherine Mariella Loli Noriega

DNI N°44350393



Borman Macedo Valles

DNI N°41900503



Kandy Elizabeth Panduro Saavedra

DNI N° 42817321



Alvaro Pérez García

DNI N° 46095235

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Acta de aprobación de trabajo de investigación	iv
Declaratoria de Autenticidad	viii
Índice	ix
Índice de tablas	xi
Índice de gráficos	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	20
2.1. Tipo y diseño de investigación	20
2.2. Población, muestra y muestreo	21
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez	22
2.4. Procedimiento	25
2.5. Método de análisis de datos	25
2.6. Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIÓN	38
VI. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	42
Anexos	
Operacionalización de variables	
Instrumentos	
Validación de instrumentos	
Constancia de autorización de la empresa	
Acta de aprobación de originalidad del trabajo de investigación	

Porcentaje turnitin

Autorización para subir la investigación al repositorio institucional

Autorización de versión final de trabajo de investigación

Índice de tablas

Tabla 1. Resumen de procesamiento de datos- Variable Liderazgo gerencial	36
Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad Variable - Variable Desempeño laboral	36
Tabla 3. Resumen de procesamiento de datos- Variable Desempeño laboral	36
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad Variable Desempeño laboral	37
Tabla 7. Relación entre la fijación de contexto con el desempeño en la función de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019	41
Tabla 8. Relación entre la delegación de actividades con las características individuales de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019	42
Tabla 9. Relación entre la realización de juicios con los factores de evaluación de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019	43
Tabla 10. Relación entre el liderazgo gerencial y el desempeño laboral de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019	44

Índice de gráficos

Figura 01.	Nivel del liderazgo gerencial de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019	38
Figura 02.	Estado del desempeño laboral de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019	39
Figura 03.	Nivel de Fijación de contexto del Liderazgo Gerencial de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019	62
Figura 04.	Nivel de delegación de actividades del Liderazgo Gerencial de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019	63
Figura 05.	Nivel de realización de juicios del Liderazgo Gerencial de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019	64
Figura 06.	Nivel de desempeño en la función de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019	65
Figura 07.	Nivel de características individuales del desempeño laboral de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019	66
Figura 08.	Nivel de factores de evaluación del desempeño laboral de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019	67

RESUMEN

La investigación efectuada tiene por objetivo: Establecer como el liderazgo gerencial se relaciona con el desempeño laboral de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019, para ello se efectuó un trabajo bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, y diseño de investigación: descriptivo-correlacional, según lo indicado por Sánchez y Reyes (2015). La muestra estuvo conformada por un total de 60 conductores de la empresa Sisa Tours SAC. Los instrumentos aplicados para recolectar los datos fueron dos cuestionarios.

Como resultados se obtuvieron que: existe un nivel inadecuado de liderazgo gerencial otorgado por el gerente de la empresa, esto según la respuesta de un 65% de los conductores analizados; a la vez, existe un nivel bajo de desempeño laboral de los conductores, esto según la evaluación realizada por el jefe inmediato, el cual demuestra que un 68%. Posterior a ello, se concluyó que: Se aceptó la hipótesis de investigación afirmando que el liderazgo gerencial se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, pues el valor sig. (bilateral) fue menor al margen de error de 0,05, motivo por el cual, se aceptó la hipótesis formulada (H_i), con lo que se entiende que mientras mayor sea el liderazgo gerencial, mayor serán el desempeño laboral de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC.

Palabras clave: Liderazgo gerencial – desempeño laboral.

ABSTRACT

The research carried out aims to: Establish how management leadership is related to the work performance of the drivers of the company Sisa Tours SAC, period 2019, for which a work was carried out under a quantitative approach, applied type, and research design : descriptive-correlational, as indicated by Sánchez and Reyes (2015). The sample consisted of a total of 60 drivers from the company Sisa Tours SAC. The instruments applied to collect the data were two questionnaires.

As results were obtained that: there is an inadequate level of managerial leadership granted by the manager of the company, this according to the response of 65% of the analyzed drivers; At the same time, there is a low level of work performance of drivers, this according to the evaluation made by the immediate boss, which shows that 68%. After that, it was concluded that: The research hypothesis was accepted stating that managerial leadership is significantly related to the work performance of the drivers of the company Sisa Tours SAC, as the sig value. (bilateral) was lower than the margin of error of 0.05, which is why the hypothesis formulated (H_1) was accepted, meaning that the greater the managerial leadership, the greater the job performance of the drivers of the company Sisa Tours SAC.

Keywords: Managerial leadership - work performance

I. INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta la realidad problemática de la investigación, en las últimas décadas el desempeño laboral se ha convertido es un aspecto fundamental para las organizaciones, esto debido a la valoración del factor humano como el activo más importante en la organización; actualmente ya no se considera un activo, sino un talento. El desempeño laboral puede determinar el éxito o fracaso de una organización, por ello es necesario que se brinden las condiciones necesarias para que el rendimiento puedo ser el mejor. Es de vital importancia que el personal se encuentre respaldado, motivado por parte de sus superiores con el objetivo de mantenerlos satisfechos.

Teniendo en consideración el artículo respecto a los Recursos Humanos del portal web América Economía, mencionó respecto a 5 consejos básicos para poder retener y atraer personal a la organización, entre los más resaltantes menciona que es necesario reconocer el buen desempeño del personal, ya que cada uno de los integrantes del equipo de trabajo sienten que forman parte de la organización, y necesitan que sus funciones sean valoradas y efectivas, por ello es necesario que la organización cuente con un programa de reconocimiento con el objetivo de destacar de manera constante el buen desempeño laboral, agradeciéndoles por el esfuerzo realizado (AméricaEConomía, 2019).

Según el portal web de ADN Radio de Chile en su publicación respecto a la reducción de horas laborales en la municipalidad de Recoleta, indicó que la reducción se dio en 5 horas (de 45 – 40 horas), esto debido a que refiere que el trabajo se tiene que dignificar, a la vez, ser decente y para obtener el mejor desempeño posible es necesario que se reduzca las horas de trabajo. Adicionalmente hizo hincapié respecto al liderazgo gerencial, que tienen que asumir las autoridades municipales con el propósito de respaldar el trabajo que es realizado por los subordinados (ADN Radio, 2019).

Mediante una publicación del Diario Gestión en el mes de abril del presente año, respecto a las actividades que se tienen que realizar con el objetivo de aumentar la productividad del personal, indica que el desempeño está relacionado a la productividad, se menciona que ser más productivo no significa trabajar en mayor cantidad, sino desempeñarse de manera más inteligente y racional, además menciona que según estudios

los entrenamientos diurnos, las siestas cortas en horas de la tarde, tiempo prolongado fuera de oficina y las vacaciones más frecuentes promueven el aumento en el desempeño laboral (Diario Gestión, 2019).

Según el Diario Gestión en su publicación realizada en el mes de noviembre del 2018 respecto a las herramientas gerenciales, menciona que los empresarios tienen que realizar actividades distintas a las de sus competidores, para que puedan obtener un posicionamiento. El planeamiento estratégico es considerado una herramienta gerencial muy poderosa, se encarga de la administración por objetivos, asumir riesgos y toma de decisiones estratégicas, y sobre todo conformar un equipo de trabajo que prime el desempeño laboral (Gestión, 2018).

La empresa Sisa Tours SAC, se encuentra ubicada en el distrito de Tarapoto, provincia y región San Martín, dicha organización se desenvuelve en el rubro del transporte, actualmente está presentando dificultades en lo que respecta al desempeño de los conductores de sus unidades, esto debido, a que se percibe que no existe trabajo en equipo considerando como factor principal a las relaciones interpersonales; a la vez, presentan inconvenientes con respecto a la atención al cliente ya que no muestran empatía y disponibilidad inmediata. Tomando en cuenta la problemática relacionada anteriormente se hipotetiza que la problemática surge a partir de la forma de gestionar por parte gerente de la empresa, el cual tiene poca intervención y/o participación con los colaboradores tomando en cuenta se le brinda el valor necesario a las actividades que realiza los conductores, así como, el deficiente nivel de comunicación que muestra al brindar información a destiempo respecto a modificaciones de índole laboral. De esta manera se considera que, debido al liderazgo gerencial impuesto por el director de la empresa Sisa Tours SAC; los conductores no se muestran comprometidos por desempeñarse de manera eficiente.

Se presentan los antecedentes a nivel internacional, como de Nurhafizah, Dahlia, Yuhani y Masa (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance among Employees in Malaysia Service Sector, relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los empleados*

en servicio Malasia. (Artículo científico). Revista internacional de investigación Académica en Negocios y Ciencias Sociales. Concluyó que: la relación entre las inteligencias emocionales con el desempeño laboral si se llega a relacionar, dado que el valor de sig. fue de 0.000, menor al margen de error del 0.05. Además, se observó que el nivel de inteligencia emocional es alto en un 70%.

Barquet (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Liderazgo administrativo y su influencia en el desempeño laboral de los servidores de la Unidad Educativa Anexa a la Universidad Técnica de Babahoyo, Parroquia Clemente Baquerizo Cantón Babahoyo, provincia Los Ríos*. (Tesis de pre-grado). Universidad Técnica de Babahoyo, Los Ríos, Ecuador. Concluyó que: Por parte de los servidores se verificó que existe una inconformidad con sus condiciones labores y eso influye en su nivel de desempeño, el motivo de esa inconformidad es que no existe el debido reconocimiento a sus logros obtenidos en su trabajo por parte del personal administrativo; tampoco se fomenta al trabajo en equipo, lo que genera un ambiente hostil permitiendo que no se desarrollen los trabajos con una adecuada comodidad. Como conclusión final se entendió que el desempeño laboral de los empleados se ve afectado de manera significativa por la ejecución del liderazgo administrativo de nivel inadecuado (56% de encuestados), ya que dificulta la generación de nuevas ideas y restringe la posibilidad de brindar un valor agregado a sus actividades rutinarias.

Torcatt y Taberero (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Liderazgo gerencial y desempeño laboral, alianza estratégica para el funcionamiento de los centros de educación inicial del estado Nueva Esparta*. (Artículo científico). Centro de Investigación y Estudios Gerenciales, Barquisimeto, Venezuela. Concluyó que: El docente al ser el responsable de los procesos y experiencias de aprendizaje, está en la obligación de demostrar su capacidad de mediador, planificador de procesos y ejecutor de estrategias de aprendizaje, pero para ello es necesario que exista un liderazgo gerencial (56% de encuestados presentaron un nivel bajo) por parte de las autoridades pertinentes, con el objetivo de estimular y promover la formación integral de los estudiantes.

Castillo, Del Canto, Fernández y Barbosa (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Estrategias de liderazgo gerencial para mejorar el desempeño. Caso: Dirección de Finanzas de Empresa Automotriz*. (Artículo científico). Universidad de Carabobo, Carabobo, Venezuela. Concluyó que: En la empresa se percibe un liderazgo autoritario por parte de la administración, con ausencia de mecanismos necesarios que permitan la solución de conflictos, a pesar de ello el personal se desempeña de manera efectiva, realizando sus actividades de manera satisfactoria respetando los estándares y parámetros de calidad que son impuestos por la gerencia de la empresa (el 75% de los empleados demuestran un buen desempeño laboral).

Norlina, Rohani, Siti y Mohammad (2015). En su trabajo de investigación titulado *Influence of Leadership Style in Creating Quality Work Culture, Influencia de los estilos de liderazgo en la creación de Calidad de la cultura laboral*. (Artículo científico). Sciencedirect. Universidad tecnológica MARA Johor, Johor, Malasia. Concluyó que: el liderazgo de diferentes maneras, junto con la cultura laboral tienen una influencia positiva dentro del trabajo, dado que los estilos de liderazgo se llegaron a relacionar con la cultura en un 0.000, siendo menor al margen de error del 0.05, además de que el resultado de la correlación de Pearson fue mayor al 0.681, dando a entender que, si se tienen un buen liderazgo, se incrementará la cultura laboral

En cuanto a los antecedentes a nivel nacional, Alvarado (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Liderazgo gerencial y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad pública del Ministerio de Salud del Perú, 2016*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Concluyó que: Los trabajadores de entidad pública están de acuerdo que el liderazgo gerencial está en un nivel alto, pero no ocurre lo mismo con el desempeño laboral al cual lo calificaron con un nivel medio. Con respecto al resultado sobre la variable independiente que es el desempeño laboral que la calificación de sus factores satisfacción del trabajo resultó con una calificación de nivel medio, el trabajo en equipo su calificación obtenida fue bajo y el liderazgo por parte de los directivos su calificación obtenida fue medio. Concluyendo en referencia a la respuesta de las hipótesis se menciona que se obtuvo un valor de significancia bilateral de 0.0001, que es un valor menor a 0.05 y es considerado un coeficiente de correlación de Spearman

de 0,789 lo que nos permitió concluir que se toma como validez a la hipótesis positiva significando entonces que si existe una relación significativa entre la variable dependiente liderazgo gerencial y la variable independiente desempeño laboral de los trabajadores públicos.

Blas (2016). En su trabajo de investigación titulado: *El liderazgo gerencial y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Doit, distrito de Independencia – 2016*. (Tesis de pre-grado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Concluyó que: Los trabajadores califican con un puntaje alto el liderazgo que reciben por parte de sus jefes, de igual manera ocurre en la calificación que se le otorgó al desempeño laboral, entonces se comprendió que los trabajadores se encuentran estimulados, motivados en sus labores demostrando eficiencia y eficacia. Referente al contraste de las hipótesis se concluyó que el valor de significancia bilateral resultó de 0.0001, dicho valor es menor a 0.05 y siendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,626 se tomó como aceptada la hipótesis positiva que nos dio a entender que existe relación significativa entre la primera variable que es el liderazgo gerencial y la segunda variable que es el desempeño laboral de los colaboradores.

Moy (2015). En su trabajo de investigación titulado: *El liderazgo gerencial y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa azucarera Andahuasi – Huaura 2015*. (Tesis de pre-grado). Universidad Nacional Hemilio Valdizan, Huánuco, Perú. Concluyó que: Al obtener los resultados mediante los instrumentos de recolección de datos, se determinó que existe un nivel bajo de liderazgo gerencial (67% de encuestados), al del mismo modo que el desempeño laboral (56% de encuestados).

Posadas (2018). En su trabajo de investigación titulado: *El liderazgo gerencial y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Castilla – Piura 2015*. (Tesis de post-grado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Concluyó que: Según los resultados que se obtuvieron por parte de los encuestados se conoce que la calificación otorgada tanto para el liderazgo gerencial y el desempeño laboral fueron bajos, explicando de mejor manera que los resultados que se tuvo de partes de los trabajadores no fueron los esperados y eso debido a la influencia de

un liderazgo débil que no brindaba mayor confianza a sus subordinados; los resultados de las variables obtenidos en base a la encuesta fueron que el 69% indicaron que el nivel del desempeño laboral es bajo y un 56% califican al liderazgo organizacional como bajo.

Donayre, Portocarrero y Vidal (2018). En su trabajo de investigación titulado: *Liderazgo organizacional y su influencia en el desempeño laboral para mejorar la productividad del área de logística en la empresa Kopelco - San Juan de Miraflores - Lima - enero 2017-2018*. (Tesis de pre-grado). Universidad Peruana de Las Américas, Lima, Perú. Concluyó que: Que mientras se muestre una adecuada supervisión y liderazgo no solo de la parte gerencial sino también de todos a aquellos que tienen a su cargo la dirección de un área se logrará un desempeño laboral óptimo en la cual habrá un nivel alto de comprometimiento de todos los trabajadores. En relación a la validación de las hipótesis se obtuvo un resultado del nivel de significancia de 0.005 y el resultado de correlación de Spearman fue de 0.456 confirmando así que si existe una relación significativa entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral.

Con respecto al marco teórico correspondiente a la variable liderazgo gerencial, las definiciones de liderazgo gerencial son las siguientes, según Bosh, Martínez y Perera (2016) menciona que es un proceso en donde la persona líder, supera todas las expectativas que tienen sobre él, dado que tiene un buen manejo de sus emociones, otorgando a sus colaboradores confianza plena y seguridad, generando en los colaboradores una fuerza que les permitirá controlar la incertidumbre que puedan tener en algún momento. De esta manera logrará que el personal se sienta identificado con su gestión y confíen en su capacidad, generando un ambiente grato y seguro.

Macarie (2007) sostiene que el liderazgo gerencial es la influencia que generan unas personas sobre otras, además de que persigue a que se logren los objetivos organizacionales, asimismo, salen a relucir las habilidades directivas para guiar al equipo que tienen a su cargo. Para, Melo, Silva y Parreira (2014) explican que el líder tiene varios papeles que desempeña dentro de la organización, por ejemplo, son productivos en sus labores, son estables en su trabajo y comprometidos, saben guiar a sus colaboradores para

llegar a una meta en específico y sobre todo mantiene al equipo orientado, siendo para ellos un mentor o una persona a la cual seguir.

De acuerdo con (Yukl, 1990) se infiere que el liderazgo va más allá que solo mandar y dirigir a los trabajadores, pues los que realizan el liderazgo son los que tienen habilidad de trato y se preocupan por lo que les puede pasar a su equipo, es por ello que muchas veces esas habilidades se observan cuando el mismo equipo lo sigue, ya que los orienta hacia el éxito.

El liderazgo gerencial es una fortaleza que tienen que tener de manera obligatoria las personas que tienen la responsabilidad de direccionar un equipo de trabajo, ya que de ello depende el logro de metas, para ello es necesario, que la persona tenga que desarrollar ciertas capacidades con el propósito de realizar dicha función. Los integrantes de un equipo de trabajo, necesitan sentirse respaldados y motivados, por ello es necesario que líder tenga que estar pendiente de las necesidades que pueda llegar a tener su equipo de trabajo.

Las teorías relacionadas al liderazgo, Robbins y Judge (2009) expresó, que, esta teoría está fundamentada en distinguir a las personas que son líderes, a la que no la son, esta diferencia se establece mediante las cualidades, características individuales, factores sociales, físicos e intelectuales. Algunas de las cualidades que se pueden mencionar es el carisma, paciencia, entusiasmo, eficiencia, valentía, entre otras. Existen diversos estudios que informan que aproximadamente un líder puede tener entre 80 rasgos, pero se pueden sintetizar en 5 grandes rasgos: la extroversión (considera a la ambición y energía), la responsabilidad, estabilidad emocional, inteligencia emocional y empatía. Este mismo autor, mencionó que el comportamiento, se diferencia y se fundamenta principalmente en que el líder no nace con ciertas cualidades propias, sino las adquiere en el transcurso de su vida, a diferencia de la primera teoría la cual está fundamentada elegir a las personas idónea que cumpla con ciertas características individuales que puedan ser utilizadas en el liderazgo, básicamente esta teoría se hace fuerte con el trabajo y desarrollo, es decir, si una persona cuenta con ciertas características propias de un líder, pues existe la posibilidad que se pueda incentivar y enseñar ciertos patrones de liderazgo para que se

pueda formar como un líder eficaz, lo cual sería una ventaja competitiva para las organizaciones.

En el siguiente párrafo se detalla la importancia del liderazgo gerencial, para Codina (2012) menciona que el liderazgo, se ha convertido en uno de los factores más importantes para las organizaciones en las últimas décadas, muestra de ello son las diversas herramientas y modelos gerenciales que están relacionados de manera directa e indirecta con el liderazgo, inclusive en temas de ingeniería el liderazgo está presente, existen estudios en la cual informan que el mayor porcentaje de fracasos en proyectos es la carencia de liderazgo por parte del personal involucrado en las labores. Por ello se puede determinar que la importancia del liderazgo radica en su función principal el cual es dirigir, es decir obtener resultados motivando a otras personas, lograr influir y generar seguidores con el objetivo de alcanzar una meta propuesta.

Es necesario mencionar que el cambio acelerado de la tecnología, economía y social en el entorno de las organizaciones, así como brindar mayor importancia a los recursos humanos que es considerado el activo más importante de la organización desplazando a los factores tecnológicos – productivos, marketing, finanzas entre otros, un ejemplo que se puede mencionar es respecto al personal que se encarga de maniobrar la tecnología más desarrollada del momento, sino se encuentra motivada no podrá desempeñarse de manera eficiente. Aspectos importantes en la actualidad como es el caso de la visión de una empresa, desarrollo de valores, cultura organizacional, pueden ser desarrolladas mediante la aplicación de liderazgo, en otras palabras, el liderazgo se ha convertido en una herramienta fundamental, que impulsa el desarrollo de otras actividades.

De los Santos (2018) indica que las relaciones humanas están caracterizadas por demostrar en ciertas ocasiones actitudes de empoderamiento, jerarquía y dominación entre los individuos, cuando nos referimos a este tipo de escenarios podemos decir que estamos dentro de actividades inherentes al liderazgo. El liderazgo es un tema que se encuentra relacionado con las organizaciones de manera íntima, a la vez, ha logrado abarcar sectores como el político y militar. Existen diversas opiniones respecto si el líder nace o se hace,

pero la importancia radica en que las personas líderes, tienen la difícil misión de generar valor a las organizaciones, logrando motivar a sus integrantes con el objetivo de encaminarse respecto a una misión, el liderazgo tiene la difícil tarea de orientar de forma adecuada a otras personas. El liderazgo, es un aspecto fundamental no solo en el mundo empresarial, sino también en la vida cotidiana, ya que de suma importancia tener a una persona que nos impulse a alcanzar los objetivos planificados, a manera de conclusión se puede definir que el liderazgo puede definir tanto el éxito como el fracaso de una organización, por ello es necesario comprender su funcionamiento.

Según Lee (2009) menciona la variable liderazgo gerencial se puede dimensionar de la siguiente manera, la fijación de contexto, el gerente tiene la difícil misión de explicar al subordinado respecto a la importancia de sus actividades para el desarrollo de la organización, además de explicarle de que manera utilizará el resultado de dicha actividad, eso permite que el subordinado pueda desempeñarse de la mano con su superior. La fijación de contexto clara permite que el subordinado pueda evaluar de manera correcta el entorno y tomar buenas decisiones, en el caso de exista una variación, es de vital importancia que se comunique con su superior y le informe de lo sucedido. Otro aspecto importante son las especificaciones claras de las actividades que se van a realizar. Este aspecto permite aprovechar de manera eficiente el tiempo y las habilidades de los subordinados.

La delegación de actividades, es una de las principales actividades del gerente es delegar las actividades que tiene que desempeñar cada uno de los subordinados, para ello es necesario que el gerente informe respecto a lo que se quiere lograr, es decir los resultados que se desean obtener, ello permitirá que el subordinado tenga conocimiento que es lo que se espera de él, y pueda esforzarse para alcanzar los objetivos planificados. Otro aspecto importante a tomar en cuenta son los estándares que se tienen que respetar, así como los procedimientos y políticas impuestas por la organización. Con respecto a las posibles modificaciones que se puedan llegar a dar, se tiene que informar al subordinado para que las pueda tener en cuenta, y desempeñarse en base a ello, evitando de esta manera resultados inesperados.

La realización de juicios, es una actividad trascendental que tiene que asumir el gerente de una organización, ya que con ello podrá evaluar el desempeño de cada uno de ellos, pero esta actividad no tiene que ser asumida a la ligera, ya que es sumamente delicada y un juicio erróneo puede desmotivar al subordinado, gerente una disminución en su rendimiento, para ello es necesario que el gerente asuma un papel imparcial al momento de realizar un juicio, desestimando aspectos amicales, simpatía, conveniencia, entre otros, el juicio tiene que ser el más correcto posible, además, es necesario evaluar el desempeño laboral de los subordinados, ya que realizar juicios sin tener ningún sustento, es subjetivo y puede generar incomodidades en el personal.

Según Paéz (2009) dimensiona a la variable liderazgo gerencial en tres dimensiones, a continuación, se detalla cada una de ellas:

El liderazgo personal, está conformado por diversas características que forman parte integral de la categoría de liderazgo a nivel individual, entre las principales se puede mencionar a la integridad y la confianza que tiene que demostrar el líder para con sus subordinados, la perseverancia que se demuestra en las situaciones difíciles, en la cual se necesita temple para seguir intentando y lograr los objetivos propuestos, la importancia en la acción, básicamente hace referencia a la importancia que tiene la ejecución de dicha actividad para el logro de objetivos, y la administración del tiempo, el cual se ha convertido en un aspecto fundamental en las organizaciones, ya que genera rentabilidad a las organizaciones.

El liderazgo social, está conformado por diversas características, la cual están fundamentadas de manera directa con las relaciones interpersonales, una de las principales es la capacidad de escuchar, la cual genera beneficios en la organización, ya se permite obtener información desde diversos puntos de vista y en base a ellos se puede tomar decisiones, otro aspecto importante es la capacidad de conformar equipos de trabajo, para ello es necesario conocer el personal con que cuenta, conocer sus fortalezas y debilidades, para ubicarlos en los puestos idóneos, por ende lograr su mejor rendimiento.

El liderazgo gerencial, está conformada por diversos componentes la cual están fundamentadas en diversas capacidades personales entre las cuales se pueden mencionar a la habilidad para plantear una estrategia y lograr los resultados deseados, tener una perspectiva basada que esté orientada a la obtención de resultados, así como la capacidad para tomar decisiones acertadas y características de negociador.

La evaluación del liderazgo gerencial se realizará teniendo en consideración lo mencionado por Lee (2009) las dimensiones a evaluar fueron las siguientes, (i) fijación de contexto, esta dimensión indica el valor que brinda el gerente a las actividades que realizan los conductores, además considera la claridad de especificaciones respecto a las funciones que tiene que realizar el conductor, para poder evitar dudas e incoherencias por parte de los conductores, (ii) La fijación de contexto está compuesta por las siguientes dimensiones, (iii) valoración de tarea, capacidad del gerente para lograr que el conductor reconozca la importancia que tiene su trabajo para el desarrollo de la empresa, (iv) Especificación de tarea, capacidad del gerente para brindar al conductor la información oportuna, clara y precisa, respecto a las funciones que tiene que realizar y (v) Delegación de actividades, esta dimensión hace referencia al nivel de comunicación que tiene el gerente con los conductores, para informar respecto a lo que se desea alcanzar en referencia a su trabajo, así como la comunicación de manera oportuna los posibles cambios en lo que respecta a sus actividades.

En cambio., la delegación de actividades está compuesta por las siguientes dimensiones (i) Resultados esperados, es la capacidad de comunicación por parte del gerente con el objetivo de dar a conocer lo que se espera respecto a las funciones que realiza el conductor, (ii) Márgenes de variación, es la capacidad que tiene el gerente para comunicarse de manera oportuna las modificaciones respecto a los estándares de trabajo, (iii) Realización de juicios, esta dimensión hace referencia a la capacidad que tiene el gerente para poder brindar juicio respecto al desempeño de los conductores, para ello es necesario que no mantenga preferencia por alguno de los trabajadores, así como considerar una evaluación previa, para tener un sustento a dicho juicio.

La realización de juicios está compuesta por las siguientes dimensiones, imparcialidad, es la predisposición del gerente para brindar juicios respecto al rendimiento del conductor, sin tomar en cuenta relaciones amicales, favoritismo, entre otros aspectos. Evaluación de resultados, predisposición del gerente para evaluar el rendimiento de los conductores, antes de brindar un juicio respecto a ello.

A continuación, se detalla la variable desempeño laboral, Inuwa (2016) sostiene que el desempeño laboral es el comportamiento y las aportaciones que demuestra el colaborador al momento de trabajar hacia la empresa, por lo que es un factor en muchos casos determinante para evaluar a los colaboradores y puedan compensarlos, en aumentos de salarios o algún otro beneficio. Para, Panagiotis, Blanas y Santouridis (2015) explican que es la realización de tareas de manera entusiasta, con una capacidad de respuesta inmediata ante cualquier situación, asimismo también se recalca que el desempeño a parte de sus labores normales, se destaca mucho la parte proactiva del trabajador, que en muchos casos garantiza un mejor desempeño laboral. Rabindra y Lalatendu (2017) comentan que el desempeño laboral son comportamientos responsables que tiene el trabajador hacia la empresa, asimismo, sale a relucir mucho sus habilidades, como los conocimientos técnicos que puedan tener, así como un buen hábito de trabajo.

Lado y Alonso (2017) explican que el desempeño laboral es el rendimiento que presentan los trabajadores al momento de realizar sus labores, ya que ellos presentan un buen cumplimiento de las normas de trabajo, tienen un ánimo estable, tienen buena capacidad para resolver problemas y sobre todo tienen una muy buena iniciativa laboral. Por su parte, Pernía (2014) se le denomina desempeño laboral, a la actuación que realiza una persona al ejecutar sus actividades laborales según el cargo que le corresponda, en la cual pueda demostrar su profesionalidad, así como sus destrezas, habilidades y conocimientos con el propósito de contribuir con el buen funcionamiento de la organización. El desempeño laboral demuestra que tanto el empleado conoce sus funciones y cuál es el grado de manejo respecto a los conocimientos necesarios para desenvolverse de manera eficiente en su puesto de trabajo.

El desempeño laboral se caracteriza, según, Amorós (2008) menciona que el desempeño laboral es considerado un procedimiento estructurado y sistemático, que tiene la finalidad de realizar mediciones, evaluaciones e influencias en las características, comportamientos y resultados relacionados con las actividades que realiza el empleado, así como realizar mediciones respecto al nivel de ausentismo, con el propósito de medir el verdadero rendimiento del empleado, ya que con dicha información se podrá perfeccionar sus capacidades y mejorar su rendimiento. Entre las principales características del desempeño laboral, es que fomenta la cooperación de todos los integrantes de la organización, de esta manera promueve el desarrollo de manera profesional de sus integrantes. Además, considera los objetivos personales de los integrantes del equipo, así como los objetivos organizacionales que se deben cumplir dentro de una organización.

Asimismo, Robbins y Judge (2009) menciona la importancia del desempeño laboral, quienes se encuentra directamente relacionado con las aptitudes y actitudes que tengan los empleados para hacer frente al logro de cada uno de los objetivos que fueron planteados por los directivos o gerentes, por ello para el cumplimiento de los objetivos se consideran en primera instancia la misión y visión que a partir de ellas se van a derivarse o formularse las políticas y normas que deberán ser cumplidas por todos los que laboran en la institución. Se entiende que la importancia del desempeño laboral de todos los trabajadores de una organización conlleva al logro de la efectividad que determinará con el éxito de una empresa. Es por eso que actualmente la mayoría de los gerentes que tienen la responsabilidad de la gestión del talento humano, están brindando una mayor apertura en lo que respecta a la medición y mejoramiento del desempeño laboral, porque esto va a permitir que las actividades que realizan los empleados sean direccionadas al cumplimiento de los objetivos que va a tener consecuencia en los resultados finales de la empresa.

Se comprende de acuerdo a la teoría que el desempeño laboral involucra al conjunto de acciones y el desenvolvimiento de los trabajadores que van a afectar en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, recordemos que para el desempeño laboral se tiene en cuenta las competencias de cada trabajador y cuál es su nivel de

aportación en la organización, todo ello va a generar si se logra tener éxito o fracaso que será vital para la existencia de la empresa y como ésta se puede mantener en su determinado mercado.

Según Landy (2007), presenta los elementos que tienen efecto en el desempeño laboral son los factores actitudinales, son derivados de habilidades blandas que pueda presentar el empleado, entre los principales se puede mencionar a la disciplina que mostrará en torno a la realización de sus funciones demostrando responsabilidad y creatividad durante su ejecución, además el colaborador debe mostrar una actitud colaborativa con sus colegas de labores apoyándoles o brindándoles soporte en temas o funciones que presenten dificultades, es importante que los empleados muestren iniciativas en la realización de las tareas u otras actividades en donde se necesitará apoyo, esto demuestra el nivel de interés que tendrá el colaborador para el logro de los objetivos, de tal manera se podría mencionar que la ausencia de todas esas habilidades mencionadas puede ocasionar que el desempeño se pueda verse afectado.

Otro de los factores operativos del trabajo, son caracterizados por características relacionadas al conocimiento y las destrezas que desarrolló cada trabajador, que garantice la calidad y cantidad de los productos finales que es el resultado del trabajo en equipo y de la influencia de un adecuado liderazgo. Al igual como ocurre en el caso de los factores actitudinales, la ausencia de los factores operativos del trabajo tendría una consecuencia relevante y podría verse afectado el desempeño de la empresa. Según lo comprendido se concluye que los trabajadores son los responsables del resultado del nivel de desempeño laboral de una empresa, es por ello que los que se encuentran en la responsabilidad de la gestión del talento humano deberán desarrollar planes que motiven al empleado en la realización de sus respectivas funciones y que promuevan el trabajo en equipo, también es necesario mencionar la creación de programas de capacitación que permitan alimentar o potencializar los conocimientos de los trabajadores que estén relacionadas a sus funciones de trabajo; y a manera de supervisión se puede realizar evaluaciones del desempeño para que los esfuerzos de los empleados no se desvíen de los objetivos ya planteados.

Chiavenato (2011) considera como dimensiones del desempeño laboral (a) Desempeño en la función, esta dimensión hace referencia al desempeño actual del empleado en la ejecución de sus actividades, la cual está fundamentada por la cantidad y volumen de trabajo normalmente, así como la exactitud y orden en las actividades, a la vez conocimiento respecto a la actividad realizada y por último la actitud colaborativa que tiene el empleado para con la organización. El desempeño en la función hace referencia a las diversas características que requiere el empleado para que pueda desempeñarse de manera correcta y pueda alcanzar los objetivos propuestos, para ello es necesario, que el empleado tenga un nivel de conocimiento avanzado en lo que respecta al desempeño en su puesto de trabajo, (b) Características individuales, esta dimensión considera las características específicas del empleado, además como el comportamiento funcional dentro y fuera de las funciones que realiza, la dimensión está fundamentada en el nivel que muestra el empleado para poder percibir la presencia de un problema, así como adaptarse a las situaciones necesarias y aceptar las tareas que se tengan que realizar para afrontar el problema. Por último, considera la capacidad de poder crear innovadoras ideas a la vez, ponerlas en práctica para poder generar un beneficio a la organización. Las características individuales hacen referencia a las condiciones netamente personales que tiene que demostrar el empleado para poder desempeñarse de manera eficiente y alcanzar los objetivos propuestos.

Factores de evaluación, esta dimensión considera a aspectos adicionales, las cuales son necesarios para que el empleado se pueda desempeñar de manera correcta, entre las cuales podemos mencionar a la responsabilidad la cual está relacionada de manera directa con el cumplimiento de obligaciones, otro aspecto a considerar es la calidad, es decir, si existe errores, la dedicación y esmero que le pone el empleado, del mismo modo la cooperación cumple un papel importante, ya que se puede manifestar en la voluntad de querer apoyar en lo que se solicite, el sentido común también forma parte de dicha dimensión ya que se tendrá que tomar buenas decisiones cuando no existe una buena descripción respecto a un asunto por resolver.

La evaluación del desempeño laboral se realizará de la siguiente manera, Desempeño en la función, esta dimensión hace referencia a la calidad con que desempeña sus actividades el conductor, así como el nivel de conocimiento que demuestra respecto a la ejecución de sus funciones y por último considera a la intención que tiene el conductor de apoyar cuando se le requiere.

El desempeño de la función está compuesto por las siguientes dimensiones:

Calidad, es la capacidad del conductor para realizar sus actividades en base al tiempo establecido, así como priorizando la seguridad de los pasajeros.

Conocimiento del trabajo, es el nivel de conocimiento que demuestra el conductor respecto a las correctas maniobras que tiene que realizar en la unidad, además del conocimiento a detalle de la ruta.

Cooperación, es la predisposición que muestra el conductor respecto a la posibilidad de cubrir horas laborales según se le solicite, así como el apoyo a sus compañeros cuando la unidad sufre alguna avería.

Características individuales, esta dimensión hace referencia al nivel de comprensión que tiene que tener el conductor, respecto a las situaciones que tenga que afrontar, así como la capacidad para poner en práctica ideas innovadoras respecto al desempeño de sus funciones.

Las características individuales están compuestas por las siguientes dimensiones:

Comprensión de las situaciones, capacidad del conductor para predecir fallas por parte de la unidad, así como la toma de decisiones en momentos difíciles.

Capacidad de realización, capacidad del conductor para brindar ideas respecto a alternativas de solución de un problema determinado.

Factores de evaluación, esta dimensión hace referencia al nivel de compromiso con el cumplimiento de sus actividades, así como las decisiones acertadas que tenga que tomar según las condiciones que le toque experimentar.

Los factores de evaluación están compuestos por las siguientes dimensiones:

Responsabilidad, es la predisposición que muestra el conductor con respecto al cumplimiento de su horario laboral, así como la prioridad que le brinda a su trabajo en comparación con otras actividades.

Sentido común e iniciativa, es la capacidad que muestra el conductor para brindar una alternativa de solución de un problema determinado, así como la iniciativa que muestra para participar de manera activa en la solución de problemas.

A continuación, se presenta la formulación del problema general de la investigación: ¿Cómo se relaciona el liderazgo gerencial con el desempeño laboral de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019?

Posteriormente se detalla la formulación del problema de manera específica: ¿Cuál es el nivel del liderazgo gerencial de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019?, ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019?, ¿Cómo se relaciona la fijación de contexto y desempeño en la función de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019?, ¿Cómo se relaciona la delegación de actividades y características individuales de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019?, ¿Cómo se relaciona la realización de juicios y factores de evaluación de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019?

Posteriormente, se presentan la justificación teórica de la investigación, La presente investigación está fundamentada con bases teóricas otorgadas por autores que han indagado sobre el tema, contribuyendo a enriquecer la investigación, paralelo a ello, se cuenta con antecedentes, los cuales cuentan con las variables que se van a investigar, con la finalidad de contrastar los resultados con los obtenidos anteriormente y poder realizar una acorde discusión de resultados, por consiguiente, se logrará ampliar los conocimientos sobre el tema.

A continuación, se presentan la justificación práctica de la investigación: esta investigación se realizó con la finalidad de demostrar si el bajo nivel de desempeño laboral que muestran los conductores de la empresa Sisa Tours SAC. es debido al

inadecuado liderazgo gerencial que impone el personal encargado, con el propósito de proponer posibles actividades de mejora. Posteriormente, se presentan la justificación social de la investigación, la investigación contribuirá a que los directivos de la empresa tengan conocimiento sobre la relación que guarda el liderazgo gerencial con el desempeño laboral, ya que generará que los directivos tengan una mayor consideración con sus trabajadores, con el propósito de generar un mayor desempeño.

A continuación, se presenta el objetivo general de la investigación, establecer como el liderazgo gerencial se relaciona con el desempeño laboral de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019. Posteriormente se detallan los objetivos específicos de la investigación: (1) Determinar el nivel del liderazgo gerencial de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019, (2) Determinar el nivel del desempeño laboral de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019, (3) Establecer como la fijación de contexto se relaciona con el desempeño en la función de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019, (4) Establecer como la delegación de actividades se relaciona con las características individuales de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019, (5) Establecer como la realización de juicios se relaciona con los factores de evaluación de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019.

A continuación, se presenta la hipótesis general de la investigación: El liderazgo gerencial se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019. Asimismo, se detallan las hipótesis específicas de la investigación: (H₁) El nivel del liderazgo gerencial de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019, es inadecuado, (H₂) El nivel del desempeño laboral de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019, es bajo, (H₃) La fijación de contexto se relaciona significativamente con el desempeño en la función de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019, (H₄) La delegación de actividades se relaciona significativamente con las características individuales de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019, (H₅) La realización de juicios se relaciona

significativamente con los factores de evaluación de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El estudio fue de tipo aplicada y está fundamentada por Sánchez y Reyes (2015) afirmando que: se denomina además utilitaria y constructiva, está caracterizada porque está enfocado en aplicar conocimientos de la teoría a un escenario específico y las consecuencias prácticas que salen de ella. (p. 37). Por lo tanto, en la actual investigación lo que se desea resolver es si el liderazgo gerencial se vincula con el desempeño laboral de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC.

Por su parte, el enfoque de investigación tratado fue uno cuantitativo, debido a que según Sánchez y Reyes (2015) este tipo de enfoques hacen uso de procesamiento de datos, generalmente usando para ello la estadística discreta o inferencial (p. 43).

Diseño de investigación

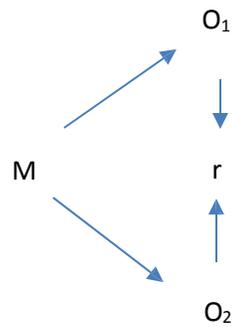
El diseño de estudio que se empleó fue establecido en base a Sánchez y Reyes (2015), siendo este, el diseño descriptivo, con su sub diseño, correlacional debido a que:

Descriptivo. Este diseño se caracteriza por proporcionar a los investigadores, guías, y orientaciones para que conlleven a la realización de ciertos tipos de controles dentro de un estudio (p. 103)

Correlacional. Diseño de investigación descriptiva, cuyo fin se encuentra orientado a determinar del grado de relación o asociación entre 2 o más variables. En el caso de esta investigación, tal y como lo señalan los autores, lo que se efectuó fue la identificación de las variables dentro de la muestra estipulada, para luego, relacionarlas mediante de una prueba estadística de relación Rho de Spearman (p. 105).

Finalmente, se procuró que el análisis de la interacción entre ambas

El diseño utilizado fue el siguiente:



Dónde:

M: Conductores.

O₁: Liderazgo gerencial.

O₂: Desempeño laboral.

r: Relación.

2.2. Población, muestra y muestreo

Población

Para la ejecución de la investigación fue necesario considerar un grupo de individuos y/o organizaciones para obtener los resultados deseados, respecto a ello Ñaupas, Mejía y Nova (2013) indican que: en los estudios correspondientes a ciencias sociales la población viene a ser un grupo de personas o entidades a los cuales se desea investigar. (p.246). Esta investigación tuvo en cuenta como población a los conductores de la empresa Sisa Tours SAC.

Muestra

En este estudio se consideró la totalidad de la población como muestra. Por lo tanto, la muestra estará compuesta de todos los conductores de la entidad Sisa Tours SAC. La muestra estuvo compuesta por 60 conductores.

Muestreo

Para la presente investigación se utilizó el muestreo censal, según Hayes (1999) menciona que es considerada como muestra censal cuando se considera al conjunto completo de la población, esta metodología es usada cuando se desea conocer las opiniones y perspectivas de los elementos de estudio que, en este caso del total de dicha población, o también se emplea al no contar con accesibilidad a la información.

Criterios de selección

Para este estudio no se tuvo en cuenta criterios de selección, porque la muestra se compone de toda la población.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica

Para el presente estudio se utilizará la técnica de la encuesta con el propósito de realizar la recolección de la información, por lo que Luis (2013) indica que: se trata de una manera de conseguir datos de manera intangible; dicho de otro modo, saber los aspectos del contexto real que el investigador no es capaz de ver de manera directa. (p.70). Por consiguiente, esta técnica permitió la obtención de los datos de manera más eficiente en comparación de otras técnicas, facilitando el procesamiento de datos.

Instrumentos

Para el presente estudio el instrumento a utilizado fue el cuestionario, el cual fue aplicado para la evaluación de las dos variables involucradas en la investigación, respecto a ello Ñaupas, Mejía y Nova. (2013) mencionan que: “El cuestionario es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación” (p.211). Es necesario mencionar que los cuestionarios para las variables liderazgo gerencial y desempeño laboral están conformados por 12 y 14 ítems respectivamente, la cual serán valoradas mediante escala de Likert enfocados en la naturaleza de los indicadores.

Validez

La validación de los instrumentos fue efectuada tras el denominado juicio de expertos, la cual es un método muy usado para hacer el cálculo del índice de validez del constructo a medir. Está enfocado generalmente en la relación teórica que hay entre los ítems o preguntas de dicho instrumento y concepciones relacionadas a la materia en investigación.

Esta técnica permite reafirmar el acuerdo de experto e investigador con respeto a la razón de ser de cada ítem y si este debe pertenecer al instrumento de investigación.

Para realizar la validez estuvo compuesto por los siguientes profesionales:

MBA. Jardiel Paredez Del Aguila, Magister en Administración de Negocios

Mg. Karla Patricia Martell Alfaro, Metodóloga

Confiabilidad

La confiabilidad está referida a la garantía de que el ítem formulado dentro del instrumento tenga coherencia y pertenencia para la medición de los mismos, según a la escala establecida. En ese sentido es por medio de la prueba Alfa de Cronbach es que se determinó la fiabilidad de éstos, según los siguientes criterios de selección:

De esta manera se procedió al cálculo, tanto para la variable liderazgo gerencial como desempeño laboral, y para esto se hizo aplicación de una prueba piloto compuesta por 30 unidades de estudio.

Tabla 1*Resumen de procesamiento de datos- Variable Liderazgo gerencial*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

Fuente: Datos obtenidos mediante el software SPSS 24.**Tabla 2***Resumen de procesamiento de datos- Variable Desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	30

Fuente: Datos obtenidos mediante el software SPSS 24.**Tabla 3***Resumen de procesamiento de datos- Variable Desempeño laboral*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

Fuente: Elaboración propia obtenida mediante el software SPSS 24.

Tabla 4	
<i>Estadísticas de fiabilidad Variable Desempeño laboral</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	30

Datos obtenidos mediante el software SPSS 24.

En el caso de ambas variables el nivel de viabilidad supero el 0.7, con lo cual se afirma la existencia de una fuerte confiabilidad, tanto en el instrumento que ayudó a la medición de la variable liderazgo gerencial como desempeño laboral.

2.4. Procedimiento

El procedimiento que se llevó a cabo en primer lugar fue aplicar los dos cuestionarios dirigidos a evaluar las variables en la muestra (conductores), sin embargo, para la variable desempeño, la unidad de información fue el gerente de la empresa Sisa Tours SAC, posteriormente se procedió a tabular los datos recopilados. Una vez finalizado ello, a través del programa Microsoft Office Excel versión 2016 se realizó el análisis descriptivo generando para ello tablas y figuras por frecuencias absolutas y relativas. Como último paso, se calculó la prueba de correlación de Rho de Spearman con ayuda del software estadístico SPSS Statistics en su versión 24.

2.5. Método de análisis de datos

Para el desarrollo del estudio se usó como método de análisis de datos, a la estadística inferencial, utilizando como prueba estadística no paramétrica al Coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe relación entre el liderazgo gerencial se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019.

2.6. Aspectos éticos

No se evidencia ningún tipo de plagio de información, asimismo se redactó mediante una correcta citación de los autores cuyos estudios sirven para fundamentar y aclarar el presente estudio; además se exponen los resultados de lo investigado de manera objetiva y verás.

Por otro lado, por seguridad de los encuestados la encuesta fue de manera anónima.

III. RESULTADOS

Por consiguiente, se detalla lo que se obtuvo de resultados dentro de la investigación:

Determinación del estado del liderazgo gerencial de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019.

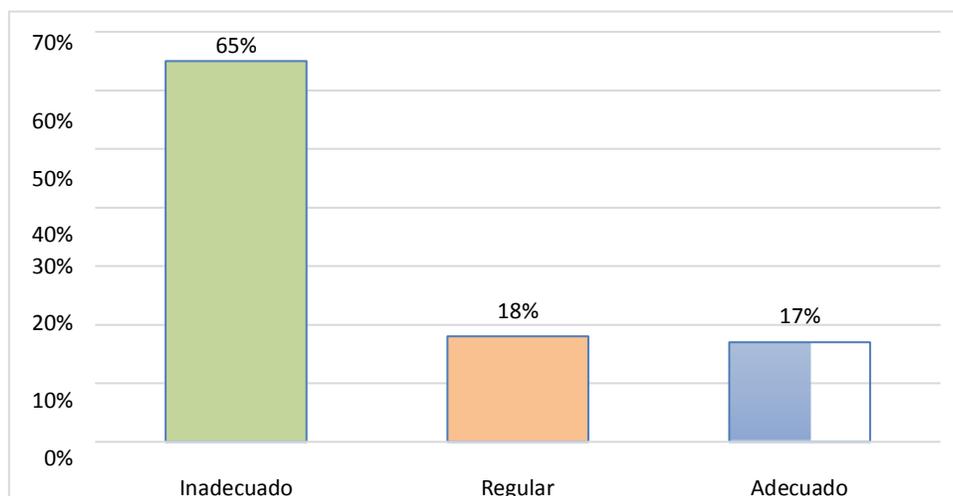


Figura 1. Nivel del liderazgo gerencial de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019.

Fuente: Cuestionario aplicado a los conductores de la empresa Sisa Tours SAC

Interpretación

Los resultados de la variable liderazgo gerencial, prevista en la Figura N° 01, evidencian que el 65% de los conductores de un total de 60, mencionan que el gerente presenta un nivel inadecuado respecto al liderazgo gerencial, siendo estos la mayoría de los conductores. Al analizar entre las respuestas del instrumento, se evidencia que entre las causas se encuentra que, indican que no se le brinda una información clara y precisa en lo que respecta a la ejecución de sus funciones, así mismo, se le comunica a destiempo algún cambio relacionado a sus funciones, a la vez, no se les brinda información respecto a las políticas y estándares de trabajo de

la empresa y tienen la percepción de que el gerente no valora su trabajo de manera equitativa.

Determinación del estado del desempeño laboral de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019.

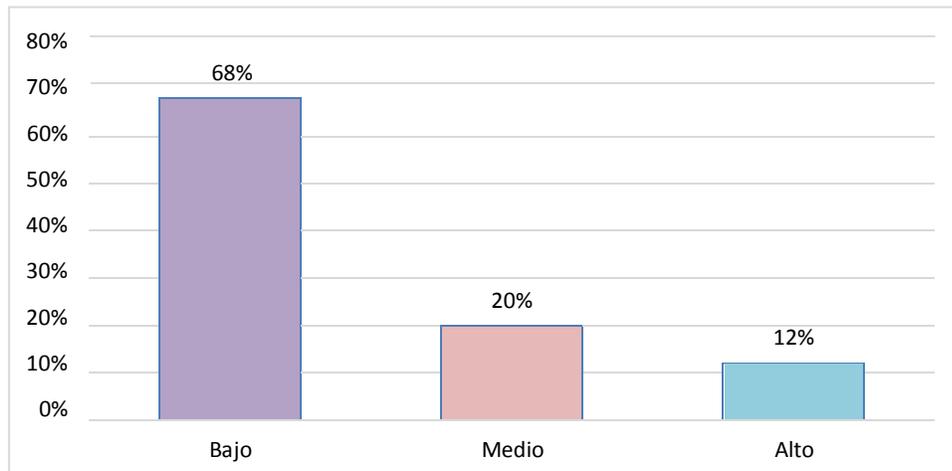


Figura 2. Estado del desempeño laboral de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019.

Fuente: Cuestionario aplicado a los conductores de la empresa Sisa Tours SAC

Interpretación

Los resultados de la variable desempeño laboral, prevista en la Figura N° 02, evidencian que el 68% de los conductores de un total de 60, presentan un nivel bajo respecto a su desempeño laboral, siendo estos la mayoría de los conductores. Al analizar entre las respuestas del instrumento, se evidencia que entre las causas se encuentra que, los conductores no tienen la predisposición de cubrir algún puesto cuando se le requiere, así como la poca predisposición de apoyar cuando alguna de sus unidades presenta alguna falla, a la vez, los conductores no tienen la cultura de verificar las condiciones de su unidad antes de salir a ruta y la mayoría de conductores no toman buenas decisiones respecto a la solución de problemas rutinarios.

Tabla 5

Relación entre la fijación de contexto con el desempeño en la función de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019

		Fijación de contexto	Desempeño en la función
Rho de Spearman	Fijación de contexto	1.000	,543
	Desempeño en la función	,543**	1.000
Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)			**
N		60	60
Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)		.000	
N		60	60

Fuente: Datos obtenidos mediante el software SPSS 24.

Interpretación

Los resultados obtenidos en la tabla N° 05, indican que existe una relación significativa entre la fijación de contexto y el desempeño de la función a nivel de 0.000, ya que este valor conocido también como valor "p" es menor al margen de error de 0.05. De esta manera, se acepta la hipótesis formulada para esta relación, indicando, además, que con un coeficiente de correlación (valor "r") de 0.543, la relación obtenida es calificada como positiva considerable.

Según el resultado del coeficiente determinante, la fijación del contexto determina en un 29.50% sobre el desempeño de la función, siendo la diferencia (70.50%) generado por otras variables ajenas a la investigación. De esta manera, se observa un bajo nivel de afectación.

Tabla 6

Relación entre la delegación de actividades con las características individuales de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019

		Delegación de actividades	Características individuales
	Coeficiente de correlación	1.000	,559**
	Sig. (bilateral)		.000
Rho de Spearman	N	60	60
	Coeficiente de correlación	,559**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	60	60

Fuente: Datos obtenidos mediante el software SPSS 24.

Interpretación

Los resultados obtenidos en la tabla N° 06, indican que existe una relación significativa entre la delegación de actividades y las características individuales a nivel de 0.000, ya que este valor conocido también como valor "p" es menor al margen de error de 0.05. De esta manera, se acepta la hipótesis formulada para esta relación, indicando, además, que con un coeficiente de correlación (valor "r") de 0.559, la relación obtenida es calificada como positiva considerable.

Según el resultado del coeficiente determinante, la delegación de actividades incide en un 31.70% sobre las características individuales, siendo la diferencia (68.80%) generado por otras variables ajenas a la investigación. De esta manera, se observa un bajo nivel de afectación.

Tabla 7

Relación entre la realización de juicios con los factores de evaluación de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019

		Realización de juicios	Factores de evaluación
Realización de juicios	Coeficiente de correlación	1.000	,650**
	Sig. (bilateral)		.000
Rho de Spearman	N	60	60
	Coeficiente de correlación	,650**	1.000
Factores de evaluación	Sig. (bilateral)	.000	
	N	60	60

Fuente: Datos obtenidos mediante el software SPSS 24.

Interpretación

Los resultados obtenidos en la tabla N° 07, indican que existe una relación significativa entre la realización de juicios y los factores de evaluación a nivel de 0.000, ya que este valor conocido también como valor "p" es menor al margen de error de 0.05. De esta manera, se acepta la hipótesis formulada para esta relación, indicando, además, que con un coeficiente de correlación (valor "r") de 0.650, la relación obtenida es calificada como positiva considerable.

Según el resultado del coeficiente determinante, la realización de juicios incide en un 42.30% sobre los factores de evaluación, siendo la diferencia (57.80%) generado por otras variables ajenas a la investigación. De esta manera, se observa un regular nivel de afectación.

Tabla 8

Relación entre el liderazgo gerencial y el desempeño laboral de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019.

		Liderazgo gerencial	Desempeño laboral
Liderazgo gerencial	Coefficiente de correlación	1.000	,604**
	Sig. (bilateral)		.000
Rho de Spearman	N	60	60
	Coefficiente de correlación	,604**	1.000
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	.000	
	N	60	60

Fuente: Datos obtenidos mediante el software SPSS 24.

Interpretación

Los resultados obtenidos en la tabla N° 08, indican que existe una relación significativa entre el liderazgo gerencial y el desempeño laboral a nivel de 0.000, ya que este valor conocido también como valor "p" es menor al margen de error de 0.05. De esta manera, se acepta la hipótesis formulada para esta relación, indicando, además, que con un coeficiente de correlación (valor "r") de 0.604, la relación obtenida es calificada como positiva considerable.

Según el resultado del coeficiente determinante, el liderazgo gerencial incide en un 36.50% sobre el desempeño laboral, siendo la diferencia (63.50%) generado por otras variables ajenas a la investigación. De esta manera, se observa un bajo nivel de afectación.

IV. DISCUSIÓN

El liderazgo gerencial se ha convertido en un aspecto fundamental en todas las organizaciones independiente del rubro en que se desempeñe, esto debido a que está relacionada directamente con el personal de la organización, el personal responsable de la organización debe demostrar dotes de liderazgo gerencial, para que el personal se sienta respaldado y motivado respecto. Según Lee (2009) menciona que es el proceso mediante el cual el gerente o administrador determina el direccionamiento para los integrantes de su equipo de trabajo, con el objetivo de lograr que puedan seguirlo y alcanzar los objetivos planificados, entre sus principales características es el compromiso y entusiasmo por parte de sus subordinados, con ello estarán preparados para sobrellevar los problemas que se puedan presentar. En el estudio se procedió a determinar el nivel de liderazgo gerencial hacia los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019, para ello se aplicó un cuestionario para medir la variable liderazgo gerencial la cual estuvo compuesta por 12 ítems a un total de 60 conductores, la cual fueron valoradas mediante escala de Likert enfocados en la naturaleza de los indicadores, posteriormente al procesamiento de datos se obtuvo que el 65% de los conductores de un total de 60, mencionan que el gerente presenta un nivel inadecuado respecto al liderazgo gerencial, siendo estos la mayoría de los conductores. Al analizar entre las respuestas del instrumento, se evidencia que entre las causas se encuentra que, indican que no se le brinda una información clara y precisa en lo que respecta a la ejecución de sus funciones, así mismo, se le comunica a destiempo algún cambio relacionado a sus funciones, a la vez, no se les brinda información respecto a las políticas y estándares de trabajo de la empresa; este resultado se asemeja a la investigación realizada por Torcatt y Tabernero (2016) en el personal de los centros de educación inicial del estado Nueva Esparta, indica que el 56% de encuestados presentaron un nivel bajo respecto al liderazgo gerencial, este estudio se distingue con el presente, debido a la población, la cual está conformada por personal administrativo y docente.

El desempeño laboral es considerado como una de las fortalezas más importantes en una organización, esto debido a que puede determinar su éxito o fracaso, por ello es necesario que el personal pueda desempeñarse con las condiciones necesarias, que puedan facilitar sus labores y puedan obtener mejores resultados. Según Chiavenato (2011) se

denomina al desempeño laboral a una apreciación respecto al rendimiento de una persona en la ejecución de una actividad específica, para ello es necesario que, al momento de ocupar el puesto de trabajo, se le haya capacitado de manera correcta, así como una retroalimentación para poder desarrollar sus habilidades y obtener un óptimo desempeño por parte del empleado. En este estudio se procedió a determinar el nivel de desempeño laboral hacia los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, periodo 2019, para ello se aplicó un cuestionario para así realizar la medición desempeño laboral la cual estuvo compuesta por 14 ítems a un total de 60 conductores, la cual fueron valoradas mediante escala de Likert enfocados en la naturaleza de los indicadores, posteriormente al procesamiento de datos se obtuvo que el 68% de los conductores de un total de 60, presentan un nivel bajo respecto a su desempeño laboral, siendo estos la mayoría de los conductores. Al analizar entre las respuestas del instrumento, se evidencia que entre las causas se encuentra que, los conductores no tienen la predisposición de cubrir algún puesto cuando se le requiere, así como la poca predisposición de apoyar cuando alguna de sus unidades presenta alguna falla, a la vez, los conductores no tienen la cultura de verificar las condiciones de su unidad antes de salir a ruta; este resultado se asemeja al estudio realizada por Castillo, Del Canto, Fernández y Barbosa (2014) en el personal de una empresa automotriz, indica que el 75% de los empleados demuestran un buen desempeño laboral, este estudio se distingue con el presente, debido a la población, la cual está conformada por personal administrativo y operativo.

Es fundamental que los trabajadores sientan que su trabajo es valorado por las autoridades de la empresa, por ello es de vital importancia el rol del gerente para que concientice al trabajador respecto a la importancia que tiene sus labores en el desarrollo de la empresa, mencionarle que es un engranaje en la cual, sin su buen rendimiento, no se podrían alcanzar los resultados esperados. Lee (2009) menciona que la fijación de contexto, esta dimensión indica el valor que brinda el gerente a las actividades que realizan los conductores, además considera la claridad de especificaciones respecto a las funciones que tiene que realizar el conductor, para poder evitar dudas e incoherencias por parte de los conductores. En la presente investigación se procedió a establecer como la fijación de contexto se relaciona con el desempeño en la función de los conductores de la empresa

Sisa Tours SAC, periodo 2019, para ello se aplicaron dos cuestionarios para las variables liderazgo gerencial y desempeño laboral están conformados por 12 y 14 ítems respectivamente, la cual serán valoradas mediante escala de Likert enfocados en la naturaleza de los indicadores, posteriormente al procesamiento, que al obtener un nivel de significancia de 0.000, ya que este valor conocido también como valor "p" es menor al margen de error de 0.05. Es por ello que se acepta la hipótesis formulada para esta relación, indicando, además, que con un coeficiente de correlación (valor "r") de 0.543, la relación obtenida es calificada como positiva considerable entre la fijación de contexto con el desempeño en la función; este resultado se asemeja a la investigación realizada por Alvarado (2017) en los colaboradores de una entidad pública del Ministerio de Salud, indica que el valor de significancia bilateral es de 0.0001, el cual es menor a 0.05 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,789, por ello se determinó que existe relación significativa entre liderazgo gerencial y el desempeño laboral, este estudio se distingue con el presente, debido a la población, la cual está conformada por personal administrativo y médico.

La comunicación es un factor fundamental en cualquier organización, por ello la comunicación se tiene que dar en la totalidad de los niveles de la empresa, es fundamental mencionar que la comunicación se tiene que dar de manera afectiva y en el momento indicado, para evitar malos entendidos y generar pérdida de recursos. Lee (2009) menciona que la delegación de actividades, esta dimensión hace referencia al nivel de comunicación que tiene el gerente con los conductores, para informar respecto a lo que se desea alcanzar en referencia a su trabajo, así como la comunicación de manera oportuna los posibles cambios en lo que respecta a sus actividades. En la presente investigación se procedió a establecer como la delegación de actividades se relaciona con las características individuales de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, para ello se aplicaron dos cuestionarios para las variables liderazgo gerencial y desempeño laboral están conformados por 12 y 14 ítems respectivamente, la cual serán valoradas mediante escala de Likert enfocados en la naturaleza de los indicadores, posteriormente al procesamiento se datos que al obtener un nivel de significancia de 0.000, ya que este valor conocido también como valor "p" es menor al margen de error de 0.05. De esta manera, se acepta

la hipótesis formulada para esta relación, indicando, además, que con un coeficiente de correlación (valor "r") de 0.559, la relación obtenida es calificada como positiva considerable entre la delegación de actividades con las características individuales; este resultado se asemeja a la investigación realizada por Blas (2016) en los colaboradores de la empresa Doit, indica que un valor de significancia bilateral de 0.0001, el cual es menor a 0.05 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,626 se determina que existe relación significativa entre el liderazgo gerencial y el desempeño laboral, este estudio se distingue con el presente, debido a la población, la cual está conformada por personal administrativo.

Realizar comentarios y juicios respecto al desenvolvimiento de un trabajador, es una actividad muy delicada, ya que no se tiene que tomar a la ligera, el juicio tiene que estar sustentado bajo una información, la cual tiene que ser confiable, además el juicio tiene que ser imparcial, sin tomar en cuenta aspecto amicales, preferencias, entre otros aspectos. Lee (2009) menciona que la realización de juicios, esta dimensión hace referencia a la capacidad que tiene el gerente para poder brindar juicio respecto al desempeño de los conductores, para ello es necesario que no mantenga preferencia por alguno de los trabajadores, así como considerar una evaluación previa, para tener un sustento a dicho juicio. En la presente investigación se procedió a establecer como la realización de juicios se relaciona con los factores de evaluación de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, para ello se aplicaron dos cuestionarios para las variables liderazgo gerencial y desempeño laboral están conformados por 12 y 14 ítems respectivamente, la cual serán valoradas mediante escala de Likert enfocados en la naturaleza de los indicadores, posteriormente al procesamiento de datos que al obtener un nivel de 0.000, ya que este valor conocido también como valor "p" es menor al margen de error de 0.05. De este modo, se acepta la hipótesis formulada para esta relación, indicando, además, que con un coeficiente de correlación (valor "r") de 0.650, la relación obtenida es calificada como positiva considerable entre la realización de juicios con los factores de evaluación, este resultado se asemeja a la investigación realizada por Donayre, Portocarrero y Vidal (2018) en el personal operativo del área de logística, indica que un nivel de significancia de 0.005 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.456 se

determinó que existe relación significativa entre el liderazgo organizacional y el desempeño laboral, este estudio se distingue con el presente, debido a la población, la cual está conformada por personal operativo y sobre todo la evaluación del tipo de liderazgo, el cual es organizacional.

El objetivo de la presente investigación fue establecer como el liderazgo gerencial se relaciona con el desempeño laboral de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, para ello fue necesario obtener la información por intermedio de la aplicación de se aplicaron dos cuestionarios para las variables liderazgo gerencial y desempeño laboral están conformados por 12 y 14 ítems respectivamente, la cual serán valoradas mediante escala de Likert enfocados en la naturaleza de los indicadores, posteriormente a la recolección de la información se procedió a sistematizar en el programa Microsoft Excel con la respectiva hoja de cálculo para luego procesarla por intermedio del programa estadístico IBM SPSS 24, la cual nos arrojó los siguientes resultados: posteriormente al procesamiento de datos se obtuvo un valor "p" de 0.000, este valor es menor al margen de error de 0.05. De esta manera, se acepta la hipótesis formulada para esta relación, indicando, además, que con un coeficiente de correlación (valor "r") de 0.604, la relación obtenida es calificada como positiva considerable; de esta manera el liderazgo gerencial se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los conductores; este resultado se asemeja a la investigación realizada por Alvarado (2017) en lo trabajadores de una entidad pública del Ministerio de Salud, indica que el valor de significancia bilateral es de 0.0001, el cual es menor a 0.05 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,789, por ello se determinó que hay relación significativa entre liderazgo gerencial y el desempeño laboral, este estudio se distingue con el presente, debido a la población, la cual está conformada por personal administrativo y médico.

V. CONCLUSIÓN

- 5.1.** Se aceptó la hipótesis de investigación afirmando que el liderazgo gerencial posee relación significativa con el desempeño laboral de los conductores de la empresa Sisa Tours SAC, pues el valor sig. (bilateral) fue menor al margen de error de 0,05, motivo por el cual, se aceptó la hipótesis formulada (Hi), con lo que se entiende que mientras mayor sea el liderazgo gerencial, mayor serán el desempeño de los trabajadores conductores de la empresa Sisa Tours SAC.
- 5.2.** Existe un nivel inadecuado respecto al liderazgo gerencial, ya que el 65% de los conductores de un total de 60, entre las causas se encuentra que, indican que no se le brinda una información clara y precisa en lo que respecta a la ejecución de sus funciones, así mismo, se le comunica a destiempo algún cambio relacionado a sus funciones, a la vez, no se les brinda información respecto a las políticas y estándares de trabajo de la empresa
- 5.3.** Existe un nivel bajo relacionado al desempeño laboral, ya que el 68% de los conductores de un total de 60, entre las causas se encuentra que, indican que los conductores no tienen la predisposición de cubrir algún puesto cuando se le requiere, así como la poca predisposición de apoyar cuando alguna de sus unidades presenta alguna falla, a la vez, los conductores no tienen la cultura de verificar las condiciones de su unidad antes de salir a ruta.
- 5.4.** Existe relación entre la fijación de contexto con el desempeño en la función, pues el valor sig. (bilateral) fue menor al margen de error de 0,05, motivo por el cual, se aceptó la hipótesis formulada. De esta manera se demuestra que mientras mayor sea la fijación de contexto, mayor será el desempeño en la función
- 5.5.** Existe relación entre la delegación de actividades con las características individuales, pues el valor sig. (bilateral) fue menor al margen de error de 0,05,

motivo por el cual, se aceptó la hipótesis formulada. De esta manera se demuestra que mientras mayor sea la delegación de actividades, mayor serán las características individuales.

- 5.6.** Existe relación entre la realización de juicios con los factores de evaluación, pues el valor sig. (bilateral) fue menor al margen de error de 0,05, motivo por el cual, se aceptó la hipótesis formulada. De esta manera se demuestra que mientras mayor sea la realización de juicios, mayor serán las características individuales.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Al gerente, liderar los recursos necesarios con la finalidad de que se promueva la aplicación de programas adecuados orientados a motivar con el propósito de generar estímulos positivos y que los trabajadores apliquen mejor su energía en el trabajo, para conseguir el mejor desempeño de todos de ellos.
- 6.2.** Capacitarse en habilidades directivas para que pueda desempeñar mejor sus funciones, además de guiar mejor a sus colaboradores, así como, sepan resolver problemas y brinden mejores beneficios a sus colaboradores, con la finalidad de incrementar el liderazgo gerencial dentro de la empresa Sisa Tours.
- 6.3.** Incrementar las evaluaciones a los colaboradores para que puedan detectar cuáles son sus falencias al momento de laborar, para que así puedan crear estrategias en donde puedan desarrollar mejor las capacidades de cada trabajador e incremente el desempeño de los trabajadores de la entidad de turismo Sisa Tours.
- 6.4.** Al gerente, mejorar la comunicación con los conductores, ya que ellos son los representantes de la empresa ante el cliente, y necesitan desempeñarse de la mejor manera, por ello, es necesario que se les atiendan sus necesidades, a la vez, se le brinde la información respecto al contexto de trabajo, para que puedan obtener mayor conocimiento del ambiente en donde trabajaran.
- 6.5.** Desarrollar la función delegativa del gerente, además de evaluar correctamente a los colaboradores de acuerdo a sus características que tienen al momento de trabajar y así pueda promover la ejecución de evaluaciones de desempeño laboral para los conductores, con el objetivo de medir si se están cumpliendo las indicaciones brindadas por el jefe inmediato.
- 6.6.** Al gerente, para que cree estrategias de evaluación de acuerdo a lo que él piensa y utilizando bastante juicio, con la finalidad de que la evaluación sea justa para todos los colaboradores, esto con la finalidad de promover la ejecución de actividades de

integración con el objetivo de motivar al personal, reducir el nivel de estrés y presión laboral.

REFERENCIAS

- Alvarado, J. (2016). *Liderazgo gerencial y el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad pública del Ministerio de Salud del Perú, 2016*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5225/Alvarado_GJI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- AméricaEconomía. (16 de Mayo de 2019). *AméricaEconomía*. Obtenido de AméricaEconomía: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/5-consejos-para-atraer-y-retener-talento-en-las-empresas>
- Blas, G. (2016). *El liderazgo gerencial y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Doit, distrito de Independencia – 2016*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14318/Blas_AGK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bosh, P., Martínez, M., & Perera, S. (2016). Public Healthcare Organizations: Leadership or Management. *Athenea Digital*, 16(3), 245-257. Obtenido de <https://atheneadigital.net/article/view/v16-n3-martinez-monreal-perera-selva/1706-pdf-en>
- Castillo, B. D. (2014). *Estrategias de liderazgo gerencial para mejorar el desempeño. Caso: Dirección de Finanzas de Carabobo*: Universidad de Carabobo. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:eaxUuaFbTyUJ:linkania.org/master/article/download/291/187+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F.: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://issuu.com/fanypacheco/docs/244308029-chiavenato-administracion>
- Codina, A. (2012). Papel e importancia del liderazgo en las organizaciones. *De Gerencia.com*, 1. Obtenido de <https://degerencia.com/articulo/papel-e-importancia-del-liderazgo-en-las-organizaciones/>
- De los Santos, E. (2018). Importancia del liderazgo. *Parques Alegres*, 1. Obtenido de <http://parquesalegres.org/biblioteca/blog/importancia-del-liderazgo/>

- Diario Gestión. (28 de Abril de 2019). Seis cosas que debe hacer para mantener su enfoque y aumentar su productividad. *Management & Empleo*, pág. 1. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/6-cosas-debe-mantener-enfoque-aumentar-productividad-nndc-265326>
- Donayre, J., Jose, P., & Vidal, D. (2018). *Liderazgo organizacional y su influencia en el desempeño laboral para mejorar la productividad del área de logística en la empresa Kopelco - San Juan de Miraflores - Lima - enero 2017-2018*. Lima: Universidad Peruana de Las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/379>
- Gestión, D. (22 de Noviembre de 2018). Caja de herramientas gerenciales: La estrategia. *Orquestación estratégica*, pág. 1. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2018/11/caja-de-herramientas-gerenciales-la-estrategia.html?ref=gesr>
- Hayes, B. (1999). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. México D.F.: Oxford de México. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=5_aHCogvwyEC&hl=es&source=gbs_book_similarbooks
- Inuwa, M. (2016). Job Satisfaction and Employee Performance: An Empirical Approach. *The Millennium University Journal*, 1(1), 90 - 103. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/321966659_Job_Satisfaction_and_Employee_Performance_An_Empirical_Approach
- Lado, M., & Alonso, P. (2017). The five -factor model and job performance in low complexity jobs: A quantitative synthesis. *Journal of work and organizational Psychology*, 33, 175 - 182. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1576596217300439?token=FED5CC7FD2C4697E3EF30B35EE811B623A7E9258DC54B816985F1D04849DF9014DD180A48F56D01716A0A837178A9EE9>
- Landy, F. y. (2007). *Psicología Industrial*. México D.F.: McGraw-Hill. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=TiZbAAAACAAJ>
- Lee, N. (2009). *La práctica del liderazgo gerencial*. Washington: Xlibris Corporation. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Vmvhko726UkC&printsec=frontcover&dq=lid>

erazgo+gerencial&hl=es-
419&sa=X&ved=0ahUKEwir2_CdxZviAhWyna0KHQ_AA6YQ6AEIJzAA#v=onepa
ge&q=liderazgo%20gerencial&f=false

- Luis, S. (2013). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Aula Taller. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3216667&query=metodologia+de+la+investigaci%C3%B3n>
- Macarie, F. (2007). Managerial Leadership - a theoretical approach. *Babes Bolyai University articles*, 1, 44 - 62. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/313113924_MANAGERIAL_LEADERSHIP_-_A_THEORETICAL_APPROACH
- Melo, R., Silva, M., & Parreira, P. (2014). Effective Leadership: Competing Values Framework. *Sciencedirect*, 16, 921-928. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212017314002710>
- Moy, O. (2015). *El liderazgo gerencial y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa azucarera Andahuasi – Huaura 2015*. Huánuco: Universidad Nacional Hemilio Valdizan. Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/2108>
- Norlina, A., Rohani, M., Siti Nur, M., & Mohammad, A. (2015). Influence Of Leadership Styles In Creating Quality Work Culture. *Science Direct*, 31, 161-169. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567115011430>
- Nurhafizah, Z., Dahlia, Z., Yuhanis, A., & Masa, A. (2017). Relationship between Emotional Intelligence and Job performance among Employees in Malaysia Service Sector. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(12), 304 - 315. Obtenido de http://hrmars.com/hrmars_papers/Relationship_between_Emotional_Intelligence_and_Job_Performance_among_Employees_in_Malaysia_Service_Sector.pdf
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado el 2 de marzo de 2019, de <file:///D:/Libros/LIBROS%20DE%20METODOLOGÍA/1.%20Metodología%20de%2>

- Ola%20investigación,%204ta%20Edición%20-%20Humberto%20Ñaupas%20Paitán.pdf
- Paéz, L. (2009). *Competencias para el liderazgo gerencial*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia. Obtenido de file:///C:/Users/Gean%20carlos/Downloads/1606-Texto%20del%20art%C3%ADculo-5493-1-10-20101012.pdf
- Panagiotis, N., Blanas, N., & Santouridis, I. (2015). The impact of career satisfaction on job performance in accounting firms. The mediating effect of general competencies. *Sciencedirect*, 33, 468-476. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S221256711501730X?token=FFC62DEF53BE0D4DD444725B3574FDBDEDED9AE5034EF70FE64A1FEC195D10CF8A11A267E53F2537F109EB9E8451137>
- Pernía, K. y. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral*. Madrid: EAE. Obtenido de https://www.buecher.de/shop/buecher/correlacin-entre-las-competencias-y-el-desempeo-laboral/perna-karen-carrera-marianella/products_products/detail/prod_id/41217650/
- Posadas, D. (2018). *El liderazgo gerencial y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Castilla – Piura 2015*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8024>
- Rabindra, K., & Lalatendu, K. (2017). Employee Performance at workplace: Conceptual Model and Empirical Validation. *SAGE Publications*, 5(1), 1 - 17. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/311650540_Employee_Performance_at_Workplace_Conceptual_Model_and_Empirical_Validation
- Radio, A. (13 de Mayo de 2019). *ADN Radio*. Obtenido de ADN Radio: <http://www.adnradio.cl/noticias/nacional/municipalidad-de-recoleta-reduce-la-jornada-laboral-de-sus-trabajadores-a-40-horas-semanales/20190513/nota/3901912.aspx>
- Robbins, S. y. (2009). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Pearson Educación. Obtenido de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseño en la investigación Científica* (5a ed.). Lima - Perú: Visión Universitaria.

- Torcatt Teomary y Tabernerero, C. (2016). *Liderazgo gerencial y desempeño laboral alianza estratégica para el funcionamiento de los centros de educación inicial del estado Nueva Esparta*. Barquisimeto: Centro de Investigación y Estudios Gerenciales. Obtenido de [http://www.grupocieg.org/archivos_revista/Ed.%2023\(19-33\)-Torcatt%20Teomary-Tabernerero%20Carmen_articulo_id234.pdf](http://www.grupocieg.org/archivos_revista/Ed.%2023(19-33)-Torcatt%20Teomary-Tabernerero%20Carmen_articulo_id234.pdf)
- Yukl, G. (1990). Managerial Leadership: A review of Theory and Research. *Journal of Management*, 15(2), 251-289. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/237935280_Management_Leadership_A_Review_of_Theory_and_Research

Anexos

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Liderazgo gerencial	Macarie (2007) sostiene que el liderazgo gerencial es la influencia que generan unas personas sobre otras, además de que persigue a que se logren los objetivos organizacionales, asimismo, salen a relucir las habilidades directivas para guiar al equipo que tienen a su cargo.	Para la medición de la variable liderazgo gerencial, se consideró las siguientes dimensiones: •Fijación de contexto de actividades •Delegación de actividades •Realización de juicios	•Fijación de contexto •Delegación de actividades •Realización de juicios	-Valoración de tarea -Especificación de tarea -Resultados esperados -Márgenes de variación -Imparcialidad de evaluación de resultados	Ordinal.
Desempeño laboral	Inuwa (2016) sostiene que el desempeño laboral es el comportamiento y las aportaciones que demuestra el colaborador al momento de trabajar hacia la empresa, por lo que es un factor en muchos casos determinante para evaluar a los colaboradores y puedan compensarlos, en aumentos de salarios o algún otro beneficio.	Para la medición de la variable desempeño laboral, se consideró las siguientes dimensiones: •Desempeño en la función •Características individuales •Factores de evaluación	•Desempeño en la función •Características individuales •Factores de evaluación	-Calidad. -Conocimiento del trabajo -Cooperación -Comprensión de las situaciones -Capacidad de realización -Responsabilidad -Sentido común e iniciativa	Ordinal.

Instrumentos

Cuestionario sobre la variable Liderazgo Gerencial

Estimado empleado, esperando su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. Las respuestas tienen carácter anónimo.

El presente instrumento tiene por finalidad determinar el nivel respecto al Liderazgo Gerencial de los conductores de la empresa

Lea Usted, con detenimiento y conteste las preguntas marcando con una aspa (X) según la alternativa que crea conveniente.

Variable 1	Liderazgo gerencial					
Dimensión 1	Fijación de contexto					
Indicador	Valoración de tarea					
	Escala	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Ítems	Descripción	Respuestas				
1	Le indican la importancia que tiene su trabajo en el funcionamiento de la empresa					
2	Usted considera que valoran el trabajo que realiza					
Indicador	Especificación de tarea					
3	Cuenta con la información oportuna para la correcta ejecución de sus funciones					
4	La información que le brindan respecto a sus funciones es clara y precisa					
Dimensión 2	Delegación de actividades					
Indicador	Resultados esperados					

5	Le informan respecto a lo que se desea obtener en relación a su trabajo					
6	Continuamente le hacen recordar su función de trasladar pasajeros cuando estos abundan, no importando si es día festivo o no.					
Indicador	Márgenes de variación					
7	Le comunican de manera oportuna respecto a algún cambio relacionado a sus funciones					
8	Le brindan información respecto a las políticas y estándares de trabajo					
Dimensión 3	Realización de juicios					
Indicador	Imparcialidad					
9	Usted considera que existe preferencias al momento de opinar respecto al desempeño del personal					
10	Usted considera que valoran su trabajo al igual que a los demás					
Indicador	Evaluación de resultados					
11	Continuamente evalúan su participación e importancia para le empresa					

12	Continuamente comparan su accionar con las políticas establecidas por la empresa.					
----	-----------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

Cuestionario sobre la variable Desempeño Laboral						
El presente instrumento tiene por finalidad determinar el nivel respecto al Desempeño laboral de los conductores de la empresa						
Lea Usted, con detenimiento y conteste las preguntas marcando con una aspa (X) según la alternativa que crea conveniente.						
Variable 1	Desempeño laboral					
Dimensión 1	Desempeño en la función					
Indicador	Calidad					
	Escala	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Ítems	Descripción	Respuestas				
1	El conductor se desempeña en base a los turnos establecidos					
2	El conductor realiza sus labores priorizando la seguridad de su vehículo					
Indicador	Conocimiento del trabajo					
3	Considera que el conductor maniobra la unidad de manera correcta					
4	Considera que el conductor reconoce la ruta a la perfección					
Indicador	Cooperación					
5	El conductor tiene la predisposición de cubrir puestos cuando se le requiere					
6	El conductor apoya a sus compañeros cuando tiene alguna avería en su unidad					

Dimensión 2	Características individuales				
Indicador	Comprensión de las situaciones				
7	Considera que el conductor tiene un óptimo nivel de intuición respecto a las fallas que se puedan presentar en la unidad				
8	Considera que el conductor toma decisiones acertadas en momentos difíciles				
Indicador	Capacidad de realización				
9	Considera que el conductor realiza sus funciones con animo				
10	El conductor contribuye con sus ideas a la solución de problemas rutinarios				
Dimensión 3	Factores de evaluación				
Indicador	Responsabilidad				
11	El conductor asiste de manera puntual al momento de establecer los turnos de salida				
12	El conductor realiza la verificación de las condiciones de su unidad antes de salir a ruta				
Indicador	Sentido común e iniciativa				
13	El conductor demuestra un razonable sentido común cuando se presenta algún problema rutinario				
14	El conductor demuestra su iniciativa para participar en la solución de algún problema de regular magnitud				

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Martell Alfaro Karla Patricia
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Metodóloga
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la variable: Liderazgo Gerencial
 Autor (s) del instrumento (s) : Catherine Mariella Loli Noriega
 Borman Macedo Valles
 Kandy Elizabeth Panduro Saavedra
 Alvaro Pérez García

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Liderazgo Gerencial en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Liderazgo Gerencial					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Liderazgo Gerencial de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Liderazgo Gerencial					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

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

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 28 de mayo de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49



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

Constancia de autorización de la empresa



EMPRESA DE TRANSPORTES SISA TOURS S.A.C.

"TURISMO SISA"

DONDE BRINDAMOS UN TRATO CORDIAL Y PREFERENCIAL
Y NOS INTERESAMOS POR SU SEGURIDAD Y COMODIDAD

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

CONSTANCIA

EL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES SISA TOURS S.A.C., CON
RUC N° 20489091675, QUIEN:

HACE CONSTAR:

Que los investigadores Catherine Mariella Loli Noriega, Borman Macedo Valles, Kandy Elizabeth Panduro Saavedra y Alvaro Pérez García, alumnos de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto, realizaron la investigación de su proyecto "LIDERAZGO GERENCIAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES SISA TOURS SAC, TARAPOTO - 2019", en el año que se menciona en el título del mismo.

Se expide la presente constancia, a solicitud de los interesados para fines que creen convenientes.

Tarapoto, 31 de mayo de 2019.

EMPRESA DE TRANSPORTES SISA TOURS S.A.C.

Lic. Adm. Alfredo Acosta Dávila
GERENTE GENERAL



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, MBA Jardiel Paredes del Águila, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) del trabajo de investigación titulada

"Liderazgo gerencial y el desempeño laboral de los conductores de la empresa de Transportes Sisa Tours SAC, Tarapoto - 2019", de los estudiantes, Catherine Mariella Loli Noriega, Borman Macedo Valles, Kandy Elizabeth Panduro Saavedra, Alvaro Pérez García, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **15%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Tarapoto, 18 de Julio de 2019

MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA
Reg. CLAD N° 06472

MBA Jardiel Paredes del Águila
DNI: 01090536



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Liderazgo gerencial y el desempeño laboral de los conductores de la empresa de Transportes Sisa Tours SAC, Tarapoto - 2019"

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE:
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

- Catherine Mariella Loli Noriega (ORCID: 0000-0003-1264-2732)
- Borman Macedo Valles (ORCID: 0000-0003-4965-8455)
- Kandy Elizabeth Panduro Saavedra (ORCID: 0000-0003-2786-9331)
- Alvaro Pérez García (ORCID: 0000-0002-3771-5531)

ASESOR:

MBA. Jardiel Paredecs del Águila (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Organizaciones

TARAPOTO – PERÚ
2019

Resumen de coincidencias

15 %

Se están viendo fuentes estándar
[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias		
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	10 % >
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 % >
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
4	repositorio.ulasameric... Fuente de Internet	<1 % >
5	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 % >
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
8	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 % >
9	linkania.org Fuente de Internet	<1 % >
10	hrmars.com Fuente de Internet	<1 % >
11	www.caixatarragona.es Fuente de Internet	<1 % >

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Nosotros Catherine Mariella Loli Noriega, identificado con DNI N° 44350393, Borman Macedo Valles identificado con DNI N° 41900503, Kandy Elizabeth Panduro Saavedra, identificado con DNI N° 42817321, Alvaro Pérez García identificado con DNI N° 46095235, egresados de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de nuestro trabajo de investigación titulado

“Liderazgo gerencial y el desempeño laboral de los conductores de la empresa de Transportes Sisa Tours SAC, Tarapoto - 2019”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

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



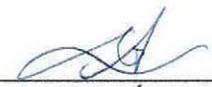
CATHERINE MARIELLA LOLI NORIEGA
DNI: 44350393



BORMAN MACEDO VALLES
DNI: 41900503



KANDY ELIZABETH PANDURO SAAVEDRA
DNI: 42817321



ALVARO PÉREZ GARCÍA
DNI: 46095235

FECHA: 9 de Agosto de 2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

Mg. Julio Escalante Torres

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTAN:

Catherine Mariella Loli Noriega

Boman Macedo Valles

Kandy Elizabeth Panduro Saavedra

Alvaro Pérez García

INFORME TÍTULADO:

“Liderazgo gerencial y el desempeño laboral de los conductores de la empresa de Transportes Sisa Tours SAC, Tarapoto - 2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Bachiller en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 9 de agosto de 2019

NOTA O MENCIÓN:
15
13
12
14

