



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Liderazgo y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de
Entretenciones CEC Perú SA, Bellavista – 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Zapana Ruiz, Jorge Arturo ([ORCID: 0000-0002-4628-7532](https://orcid.org/0000-0002-4628-7532))

ASESOR:

Mgtr. Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto ([ORCID: 0000-0002-0565-0577](https://orcid.org/0000-0002-0565-0577))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por darme fuerzas en este tenue camino, y por permitirme vivir día con día.

A mi esposa, por su infinito amor y cuidado que me brinda siempre.

A mis padres que me dieron la vida y me pusieron en el exitoso camino en el que me encuentro ahora.

Agradecimiento

A mi profesor y asesor Gustavo Zarate Ruiz, quien me brindo su apoyo incondicional durante el proceso de elaboración de la tesis.

A mi familia, quienes me alentaron a cada momento para poder finalizar este duro camino a la excelencia.

Índice

Carátula	
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice	iii
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	
Matriz de consistencia	49
Operacionalización de la variable liderazgo	50
Operacionalización de la variable desempeño laboral	51
Instrumento de recolección de datos - liderazgo	52
Instrumento de recolección de datos - desempeño laboral	54
Carta de autorización de ejecución de tesis	56
Ficha de validación de expertos	57

Fichas técnica del instrumento	75
Confiabilidad: variable liderazgo	76
Confiabilidad: variable desempeño laboral	77
Base de datos de Spss	78

Índice de tablas

Tabla 1. Niveles de relación de Liderazgo, según los colaboradores de la empresa Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista	24
Tabla 2. Niveles de desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista, por parte de los colaboradores	25
Tabla 3. Tabla de relación entre liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista	26
Tabla 4. Tabla de nivel de relación entre la Dimensión liderazgo transformacional y el Desempeño Laboral de la empresa Entretenciones CEC Perú SA	27
Tabla 5. Tabla de nivel de relación entre la Dimensión liderazgo transaccional y el Desempeño Laboral de la empresa Entretenciones CEC Perú SA	28
Tabla 6. Tabla de nivel de relación entre la Dimensión liderazgo Laissez-faire y el Desempeño Laboral de la empresa Entretenciones CEC Perú SA	29
Tabla 7. Interpretación de la correlación del coeficiente de rangos Rho de Spearman	30
Tabla 8. Relación entre liderazgo y el desempeño laboral	31
Tabla 9. Relación entre liderazgo transformacional y el desempeño laboral	32
Tabla 10. Relación entre liderazgo transaccional y el desempeño laboral	33
Tabla 11. Relación entre el liderazgo laissez-faire y el desempeño laboral	34

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Comparación porcentual de relación de Liderazgo	24
Figura 2. Comparación porcentual desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SAC – Bellavista	25

Resumen

El presente informe de investigación se realizó con el propósito de determinar la solución al problema formulado: ¿De qué manera el liderazgo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA – Bellavista 2020? Se puso énfasis en la hipótesis planteada: existe una relación directa entre el liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista 2020, además, como objetivo general: determinar la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista 2020, para lo cual se empleó el diseño no experimental de nivel correlacional; y se aplicó un cuestionario de 59 preguntas a una muestra de 70 colaboradores, como técnica de investigación la encuestas aplicada a los colaboradores. Se concluyó la determinación que existe una correlación positiva media de 0,625 entre el liderazgo y desempeño laboral. Los resultados contrastados permiten concluir que en la empresa Entretenciones CEC Perú SA – Bellavista existe un buen liderazgo, sin embargo, debe mejorar el control y ausencia hacia los colaboradores por parte de sus superiores, la organización no solamente debe pensar en el bienestar de la empresa sino también en los colaboradores. Se recomienda, a través de la más alta dirección, deber dar prioridad a la relación de su filosofía de cultura organizacional y mejora de estilo de vida en sus colaboradores, manifestando que no solamente se preocupa por el cliente externo, sino también, al cliente interno, lo cual valora como el pilar fundamental de toda la organización.

Palabras clave: Liderazgo, desempeño laboral, colaboradores, relación y organización.

Abstract

The present research report was made with the purpose of determining the solution to the problem formulated: How does leadership relate to the work performance of the collaborators of Entretenciones CEC Peru SA - Bellavista 2020? Emphasis was placed on the hypothesis posed: there is a direct relationship between leadership is related to the work performance of the collaborators of Entertainment CEC Peru SA - Bellavista 2020, in addition, as a general objective: determine the relationship that exists between the leadership is related to the labor performance of the collaborators of Entertainment CEC Peru SA - Bellavista 2020 for which we used the nonexperimental design of correlational level; and we applied a questionnaire of 59 questions to a sample of 70 clients, as a research technique applied to the customer surveys. the determination was concluded that there is an average positive correlation of 0.625 between leadership and work performance. The verified results allow to conclude that in the company Entertainment CEC Peru SA - Bellavista, however should improve the control and absence to the collaborators by their superiors, the organization must not only think about the welfare of the company but also about the collaborators It is recommended, through the highest management, to give priority to the relationship of its philosophy of organizational culture and improvement of lifestyle in its collaborators, stating that not only cares for the external client, but also, the internal client, which he values as the fundamental pillar of the entire organization.

Keywords: Leadership, work performance, collaborators, relationship and organization.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, se presentan bastantes problemas con el liderazgo en el plano empresarial a nivel mundial. Cada vez más se hace difícil para las empresas encontrar líderes que permitan desarrollarse de manera sostenida y evitar así repercusiones negativas en las finanzas de la organización. La competencia del liderazgo es una demanda vital en las compañías, independientemente de la región en la que se encuentren. Por consiguiente, la mayoría de los altos mandos directivos, deben tener desarrollada esa competencia para llevar a cabo una buena administración y optimizar el desempeño de la entidad (Vásquez, 2018).

Es así que, en la encuesta de Tendencias Globales de Capital Humano del 2019, el 80% de los encuestados calificaron el liderazgo como una alta prioridad para sus compañías, sin embargo, sólo el 41% señaló que su empresa está cerca de cumplir con sus exigencias conforme al liderazgo. El desarrollo y consolidación del liderazgo se enmarcan dentro de una disyuntiva, ya que las entidades deben centrarse en lo convencional, con el desarrollo de líderes con habilidades para la administración de procesos, vigilancia de equipamiento, anteponer adquisiciones, selección de opciones, y gestión de rendimiento.

Así mismo, se aprecia que, en lo moderno, con el desarrollo de líderes con habilidades para el liderazgo en la ambigüedad, gestión de la paulatina complejidad, dominio tecnológico, conexión de las disparidades en el ámbito nacional y cultural, y gestión de la demografía cambiante del talento y de los colaboradores (Deloitte, 2019).

Cabe precisar que los tres indicadores esenciales que las compañías usan para evaluar el éxito del liderazgo son: sacar adelante la estrategia (63%), lograr resultados financieros (58%), y administrar correctamente las operaciones (44%) (Deloitte, 2019).

Es conveniente señalar que la pandemia apresuró el “futuro” del trabajo a una velocidad desenfrenada. En tal sentido, el 90% de los ejecutivos de la región latinoamericana, indicó contundentemente, que tal estadio contribuyó a aumentar la búsqueda de profesionales con habilidades blandas, siendo una de ellas el liderazgo. Esto, debido a que llegan a ser fundamentales para el mantenimiento

de equipos inspirados, así como focalizados en seguir desarrollándose con un elevado rendimiento laboral (Forbes Argentina, 2020).

En el Perú, esta situación no es diferente, puesto que entre los principales motivos por los que las compañías no logran dar cobertura a sus vacantes es en un 32% porque los postulantes no cuentan con las habilidades socioemocionales requeridas. En términos medios, en 1 de cada 3 vacantes se hallan deficiencias de habilidades de trabajo en equipo, comunicación, resolución de problemas, así como liderazgo. Asimismo, la ausencia de estas habilidades es más marcada en algunas ocupaciones. Para ilustrar esto, la debilidad de habilidades de liderazgo se da en la mayoría de los casos entre los postulantes a puestos directivos, y, la debilidad de habilidades de comunicación se da en la mayoría de los casos en los postulantes a ocupaciones vinculadas al servicio y las ventas (Novella & Rosas, 2019).

Asimismo, la habilidad más demandante en los directivos y altos mandos es el liderazgo. Alrededor del 64% de los aspirantes a los puestos directivos tiene déficit de liderazgo (Novella, Alvarado, Rosas & González-Velosa, 2019).

Cabe indicar que, para la empresa peruana líder en productos de consumo masivo Alicorp, la preparación y búsqueda del potencial humano para hacer frente a los retos que origina el moderno contexto es un componente vital, por ello, viene invirtiendo en el fortalecimiento de las habilidades de su personal. De este modo, se implementó la Escuela de Liderazgo Alicorp, poseedora de un plan de estudios particular donde se evalúan las capacidades que como entidad se debe promover y desarrollar para producir una mentalidad integral. La finalidad de la compañía es que todos sus trabajadores sean capacitados en la escuela a fin de competir en un mundo cada vez más virtual (Hoyle & Castillo, 2019).

En el ámbito local, se encuentra Entretenciones CEC Perú SA. que pertenece a la franquicia Chuck E Cheese's, dedicada al rubro del entretenimiento familiar, por medio de sus videojuegos y la elaboración de cumpleaños en base a su temática con su personaje de ratón, muy conocido a nivel mundial. Esta empresa dedicada al rubro entretenimiento, para administrar toda una parafernalia de juegos y cumpleaños, maneja un total de 70 personas dentro del local, las cuales

están dentro de la misma a diario, y son lideradas por un administrador que vela por el interés y objetivos de la entidad. Por ello, se decidió evaluar el liderazgo del centro de entretenimiento, pues sobre la base de ello, se determinará cómo se sienten los colaboradores y cómo ellos se desempeñan en el día a día para brindar un servicio de calidad, pues constituyen la imagen de la empresa y esta última depende de su desempeño como personal y a su vez socios de la misma.

De lo expresado líneas arriba, se formuló el problema general de estudio, ¿De qué manera el liderazgo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA – Bellavista 2020?

Asimismo, se formuló problemas específicos, ¿De qué manera el liderazgo transformacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA – Bellavista 2020?

¿De qué manera el liderazgo transaccional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista, 2020?

¿De qué manera el liderazgo laissez-faire se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista, 2020?

De otro lado, la investigación cuenta con justificación teórica, debido a que representa el resultado de una revisión y análisis exhaustivo acerca de la literatura actualizada de cada variable, en el ámbito nivel nacional e internacional. Por otro lado, es muy importante dar a conocer los beneficios y ventajas competitivas de liderazgo, asimismo, se debe precisar que, de acuerdo a investigaciones previas, este común denominador ejerce una relación en el desempeño laboral de los empleados.

Además, el informe cuenta con justificación práctica, pues de los resultados de este trabajo, se pueden tomar las recomendaciones para replicarlas en empresas de similares características y problemáticas. Aparte, se debe mencionar que, con la mejora de liderazgo, tanto la organización como los colaboradores, se verán beneficiados, ya que, por un lado, la empresa podrá mejorar su nivel de desempeño, satisfacer a sus usuarios o colaboradores finales, y aumentar los niveles de productividad porque reducirá sus costos innecesarios y el tiempo de

cada ciclo de trabajo. Por otra parte, los colaboradores se sentirán más contentos y motivados.

En referencia a la justificación social, la presente investigación permite que los beneficiarios directos de mejoramiento del liderazgo, donde la organización se comprometa en satisfacer las expectativas no solamente al cliente externo, sino también al cliente interno. Y, los trabajadores de la empresa Entretenciones CEC Perú SA. Bellavista, se motivarán con un trabajo con beneficios económicos como a su vez de crecimiento profesional. De esta manera los colaboradores mostraran no solo mayor desempeño; sino también compromiso en sus labores dentro de la empresa. Así se llegará a un mutuo consenso para el desarrollo de ambas partes dentro del grupo laboral y empresarial.

Así también, la investigación cuenta con justificación metodológica porque ha tomado en cuenta las etapas del método científico para su elaboración. De otro lado, se ha creado un instrumento de recopilación de información para determinar la relación existente entre liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores, el cual ha sido revisado y validado por especialistas a fin de que también pueda ser aplicado en empresas similares a la estudiada e informar resultados que puedan beneficiar a las mismas, para mantener y mejorar no solo sus perfiles, sino también los procesos en las cuales los colaboradores puedan sentirse a gusto y así beneficiarse a ellos y a la empresa.

Por otra parte, se planteó como objetivo general, determinar la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista, 2020, asimismo, se plantearon objetivos específicos, determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista, 2020; determinar la relación que existe entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista, 2020; determinar la relación que existe entre el liderazgo laissez-faire y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista, 2020.

De acuerdo a los lineamientos de la investigación, se planteó la siguiente hipótesis general, existe relación directa entre el liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista 2020, además; se formuló hipótesis específicas, existe relación directa entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista, 2020, existe relación directa entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista, 2020; existe relación directa entre liderazgo laissez-faire y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación tiene como punto de apoyo contribuciones brindadas por autores que abordaron la misma temática. Así, en el plano nacional, se puede indicar el estudio de Pérez (2019), cuyo propósito fue evaluar el impacto del liderazgo en el desempeño laboral de un grupo generacional que está en un notable aumento, los millenials, enfocado en 3 empresas prestigiosas de las TIC's. Por esta razón, fue desarrollada una investigación de enfoque cuantitativo y diseño correlacional, donde el instrumento aplicado fue un cuestionario de 32 interrogantes a un grupo muestral de 124 empleados. Con todo ello, se pudo concluir que la hipótesis general fue aceptada, debido a que se consiguió un resultado de 0,754. En otras palabras, el liderazgo impacta de modo importante en el desempeño laboral de los millenials en las TIC', y tuvo mayor repercusión el liderazgo transformacional.

Por añadidura, De la Cruz (2018), tuvo como fin detallar el efecto del liderazgo transformacional en el desempeño docente de la Cepre-UNCP. Por lo cual, se ejecutó una indagación básica, de diseño correlacional. Fueron 50 docentes del Cepre-UNCP, los que conformaron la muestra. Fue un cuestionario el instrumento de recopilación de información. Los resultados indicaron el efecto del liderazgo transformacional en el desempeño docente en el Cepre-UNCP, el cual fue significativo, debido a que el valor de la corrección por continuidad fue 45 y el valor p-valor fue 0.00. Esto, permitió indicar que el liderazgo transformacional impacta de modo relevante en el desempeño docente.

Asimismo, Torres (2017), buscó establecer el grado de poder del liderazgo directivo en el desempeño laboral de colaboradores de la unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior del Santa, Chimbote, 2017. Se desarrolló una indagación de diseño descriptivo correlacional. Fueron 34 los colaboradores que conformaron la muestra censal. El instrumento utilizado fue el cuestionario "MLQ-5X" y una escala valorativa de desempeño laboral "PRO-4". Se encontró lo siguiente: obtuvo un grado medio y bajo el liderazgo directivo, en tanto que obtuvo un grado diferencial o típico el desempeño de los empleados. Se llegó a concluir que el liderazgo directivo incide de modo importante, así como directo y moderado en el desempeño laboral de los trabajadores.

Por su parte, Espinoza y Santisteban (2017), tuvieron por finalidad establecer la existencia de una relación entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú (BCP) de la Agencia España – Trujillo trimestre julio – setiembre 2017, además de hallar las variables el nivel de cada una, la relación entre ellas y sus respectivas dimensiones. Debido a que la población era pequeña, compuesta por 15 trabajadores, se procedió a trabajar con el total. Fue la encuesta la técnica y el cuestionario el instrumento. Se concluyó según los resultados que los trabajadores calificaron con un 80% un nivel de liderazgo transaccional alto, y por otra parte, calificaron con un 73,3% el nivel de desempeño laboral alto. Como el coeficiente de Pearson fue de 0.820, se corroboró la existencia de una correlación positiva de nivel alta entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral de los trabajadores del BCP.

Por otro lado, en el ámbito internacional, se puede mencionar a Ajayi (2020), donde buscó indagar y detallar los distintos estilos de liderazgo que son practicados en la industria del gas de Nigeria, así como el nivel en que impactan en el desempeño y productividad de los colaboradores. Para conseguir tal fin, se empleó el enfoque cuantitativo y el diseño correlacional. Asimismo, se seleccionó una muestra de 450 trabajadores que llevaban laborando más de 5 años, a ellos se les aplicó un cuestionario estructurado. En el análisis de la información, se optó por la regresión a través del SPSS, v. 21. Como conclusión, se obtuvo, por un lado, que los estilos de liderazgo que practica la gerencia de NLNG Limited son el liderazgo democrático y el transformacional. Por otro lado, entre el liderazgo autocrático y la calidad del trabajo de los colaboradores, se comprobó la presencia de una relación positiva y significativa ($r = 0,772$; $p < 0,05$). Así también, entre el liderazgo democrático y la eficiencia de los colaboradores, se corroboró la presencia de una relación positiva y significativa ($r = .896$; $p < 0,05$). De la misma manera, entre el liderazgo Laissez-faire y la efectividad de los colaboradores, se comprobó la presencia de una relación positiva y significativa ($r = .896$; $p < 0,05$). Y, por último, entre el liderazgo burocrático y la motivación de los colaboradores, se corroboró una relación positiva y significativa ($r = 0,772$; $p < 0,05$).

Por añadidura, Adeniji et al. (2020), tuvieron como cometido examinar las dimensiones del liderazgo, el compromiso del personal y el desempeño laboral. El

nivel del estudio fue descriptivo. Fue el cuestionario el instrumento. Fueron 422 empleados de empresas de bienes de consumo empaquetados (CPG) de Nigeria los que conformaron la muestra. El método que se utilizó fue el modelado de ruta de Partial Least Square (PLS). Respecto a los hallazgos del estudio, estos demostraron que, en los 3 factores, dimensiones del liderazgo (transformacional, transaccional y Laissez faire), compromiso de los empleados y desempeño laboral, interactúan e interconectan entre ellos mismos de una forma holística. El modelo reveló una relación significativa y moderada entre el liderazgo transformacional ($r = 0,466$, valor $P < 0,05$), el liderazgo transaccional ($r = 0,392$, valor $P < 0,05$) y el compromiso de los empleados. Se observó una relación inversa entre Laissez faire ($r = -0,311$, valor de $P < 0,05$) y el compromiso de los empleados. Se concluyó que el liderazgo transformacional en lugar del liderazgo transaccional y de Laissez faire, es más efectivo para lograr niveles más altos de desempeño de los trabajadores.

Por su parte, Manzoor et al. (2019), en buscaron observar la repercusión del liderazgo transformacional en el desempeño laboral de los colaboradores, e indagar como mecanismo mediador la Responsabilidad Social Empresarial. Ante esto, se ejecutó un trabajo de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo. Asimismo, se empleó el diseño transversal como el método para la recopilación de los datos primarios. La muestra estuvo compuesta por 130 colaboradores de Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes) de Pakistán. Además, se realizó un análisis de regresión para examinar si la RSE mediaba la correlación entre el liderazgo y el desempeño laboral. Se llegó a concluir que el liderazgo transformacional es un predictivo positivo y completo del desempeño laboral. Específicamente, la indagación encontró que la RSE medió de manera significativa el efecto del liderazgo transformacional en el desempeño laboral. De otro lado, se concluyó que el liderazgo transformacional, el desempeño laboral y la RSE son componentes trascendentales de una empresa, debido a que pueden mejorar el desempeño organizacional.

Además, Muhammad, Abdul y Muslim (2019), pretendieron evaluar el impacto del liderazgo en el desempeño de los trabajadores en la localidad de Zaria, gobernada por Kaduna Estado. Asimismo, buscaron examinar la influencia de la

eficacia del liderazgo en la productividad organizacional. Para ello, se empleó un diseño de investigación documental. El cuestionario estructurado fue el instrumento básico para la recopilación de datos. Se utilizó tablas, porcentajes y puntuación media como herramientas estadísticas descriptivas para la exposición y análisis de la información. Se llegó a la conclusión que para la mayoría de los encuestados una supervisión deficiente constituye una limitación seria para el desempeño de los empleados en la organización. El cálculo del valor 3,142, mayor que el valor crítico. Asimismo, la indisciplina y el estilo de liderazgo autoritario de los líderes de la organización representan una limitación grave para el desempeño de los empleados. La hipótesis probada lo confirmó ($4,316 > 0,132$).

Asimismo, Kolawole, Adebisi y Ayinde (2019), su fin fue indagar el comportamiento del liderazgo y su repercusión en el desempeño de los trabajadores de la construcción en Lagos, Nigeria. Para ello, se ejecutó un estudio cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 50 supervisores de obras y 250 trabajadores de la construcción involucrados en trabajos simples de construcción. El instrumento fue un cuestionario. Se pudo concluir que el comportamiento de liderazgo mayor demostrado en el sitio de construcción que se estudio fue el comportamiento de liderazgo transformacional obteniendo una puntuación media de 4,09. Asimismo, se encontró una correlación lineal positiva del comportamiento de liderazgo transaccional con el desempeño de trabajadores de construcción. Además, los hallazgos revelaron que la adopción de un estilo de liderazgo laissez-faire resultó en una correlación negativa con el desempeño de los trabajadores de la construcción. Con todo esto, se concluyó que el éxito de los proyectos de construcción depende del director del proyecto y de sus empleados, así como de las cualidades de liderazgo.

En lo concordante a las teorías en las que se enmarca la investigación para la variable liderazgo, se debe precisar que, desde tiempos primigenios, este término ha transcurrido por distintas fases del liderazgo: empezando con la del cazador, transcurriendo por una etapa pre-matriarcal, matriarcal y patriarcal, con la identificación de cualidades del ADN de los líderes y su transformación con las agrupaciones sociales. No obstante, justo al final del siglo XIX se dio inicio a una investigación más sustantiva sobre las teorías del liderazgo y al inicio del siglo XX

surgieron las llamadas Teorías de los rasgos, que situaron a los líderes según su personalidad humana y en, por ende, de su pensamiento, emoción y conducta.

Luego, en los años 40's, surgieron las Teorías del estilo, focalizando su concepto en la formación de líderes por medio de su adiestramiento en la empresa a fin de delimitar un modelo de cualidad de ellos. Después, en los años 60's, surgieron las Teorías de contingencia, basando su foco en el impacto que la circunstancia en la empresa genera en la eficiencia de los líderes. Posteriormente, en los años 80's, nacieron las Teorías del liderazgo, reconociendo a los líderes como gestores de significados que son definitorios de la empresa mediante su visión, por lo cual, se identificaron 4 estilos de liderazgo: transaccional (interconexión entre los líderes y los seguidores mediante los mecanismos estímulo-respuestas), transformacional (consecución de un propósito superior incrementando las pretensiones tanto del seguidor como del líder), carismático (líderes que refuerzan la autoestima de sus seguidores), y visionario (líderes que colocan a la visión de la entidad como parte fundamental y gestiona significados).

Por último, a finales del siglo XX, surgieron las Teorías Post-Carismáticas y Post-Transformacionales, que van en contra de la administración ortodoxa focalizándose en un liderazgo en efecto, compartido en todas partes (equipos) que componen un sistema y que hacen frente al desafío sistémico de la enseñanza del error, lo cual trae como resultado empresas que aprenden a aprender. Esto, fue señalado en el paradigma de la administración sistémica (Pantoja, 2020; Cao, 2017; Acosta, 2018).

En alusión a la definición de liderazgo, Northouse (2016), indica que es de manera general, el proceso por el que un individuo ejerce poder sobre una colectividad, a fin de alcanzar una finalidad compartida.

Además, Deribe (2016), señala que el liderazgo es el proceso de guiar los cometidos de trabajo de los miembros de un equipo mediante la comunicación y de la repercusión de ellos con el propósito de alcanzar metas de la empresa. Esta habilidad abarca una gran cantidad de características individuales de gran trascendencia para un alto mando directivo, puesto que se basa en la repercusión

en el ámbito interpersonal encaminado a la consecución de objetivos a largo plazo (visión), y corto plazo (misión), por medio de la comunicación.

Complementando estas ideas, el liderazgo es una vía por la que un sujeto o agrupación de sujetos influyan en los demás, teniendo como propósito el logro de las metas, además de motivar, así como apoyar a que sus pares laboren con ganas para lograr objetivos comunes; y es producido al interior mismo de la compañía (Silva et al., 2016; Fehr, Chi & Dang, 2014). Por último, Vecchiotti (2018), revela que el liderazgo es un proceso a largo plazo, basado en los valores que motivan a los líderes e implementadores a iniciar acciones que coadyuven a conseguir un fin común y a realizar aportes significativos para cumplir con los objetivos mutuamente acordados.

Respecto a los componentes del liderazgo, Northouse (2016), señala que son 4; interacción, referido a un episodio recíproco entre el líder y sus seguidores; influencia, consiste en que el líder debe influenciar a sus seguidores; grupo de personas, es trascendental que exista más de un individuo; y metas comunes, se refiere al avance de los líderes y seguidores hacia el logro de metas compartidas.

En lo que corresponde a las cualidades de un líder, Capa Lenny, Benitez y Capa Ximena (2018), precisan que un líder debe reunir una serie de cualidades, entre ellas se encuentran: lealtad a la empresa, capacidad para generar y liderar el cambio, desarrollar equipos de trabajo, compromiso e integridad, honestidad, motivación para aprender, innovación y creatividad, habilidades de comunicación, flexibilidad e inteligencia emocional. Cabe señalar que, el soporte de todas estas cualidades, es la confianza de y en los seguidores.

Sobre los principios del liderazgo, Kumar y Shilpa (2013), detallan nueve principios del liderazgo: conocerse uno mismo y buscar la automejora; buscar y responsabilizarse de los propios actos; ser técnicamente competente; ser ejemplo para los demás; tomar decisiones con acierto y prudencia; conocer a la gente con la que se trabaja y velar por su bienestar; mantener informados a los empleados; formar un sentido de responsabilidad en los colaboradores; y, tener seguridad de que las tareas sean entendidas.

En relación a las dimensiones del liderazgo, Deribe (2016), identificó tres dimensiones del liderazgo; transformacional, transaccional y Laissez faire.

Con relación a la primera dimensión, liderazgo transformacional, Warrilow (como se citó en Barbosa, 2017), lo definió como el liderazgo que genera una transformación positiva en los discípulos, cuidando los intereses de los demás, y actuando según los intereses de todo el grupo. Su fundamento recae en una perspectiva de futuro, valores, orientado a las relaciones y resultados, alienta el aprendizaje continuo, promueve el compromiso y la responsabilidad, es abierto a los cambios y se sostiene en la capacidad de escucha (Capa Lenny, Benitez & Capa Ximena, 2018; Deribe, 2016).

La segunda dimensión, liderazgo transaccional, Moses (2018), indica que también es conocido como el liderazgo organizacional, debido a que tiende a centrarse en los roles de desempeño de supervisión, grupales y organizacionales. Puede describirse como un estilo de liderazgo que fomenta la adherencia de sus seguidores por medio de recompensas y sanciones (Adeniji et al., 2018; Odumeru & Ifeanyi, 2013). Asimismo, este estilo de liderazgo orienta y alienta a sus seguidores. Identifica requerimientos de sus seguidores. Se orienta al control. No promueve el liderazgo en otros sectores de la empresa. Por el desempeño, da recompensas. Se fundamenta en órdenes e instrucciones. Se requiere de la negociación para cumplir los objetivos (Capa Lenny, Benitez y Capa Ximena, 2018; Deribe, 2016).

Y, por último; liderazgo Laissez-faire, según Gray y Williams (como se citó en Kilani, 2016), recibe también el nombre de “no intervención”, se produce cuando los gerentes ofrecen poca o nula dirección a los colaboradores. El liderazgo de laissez-faire es un tipo de liderazgo separado en donde los colaboradores son completamente responsables del logro de las metas, tomando decisiones y también resolviendo problemas por su lado (Gopal & Chowdhury, 2014). Además, este estilo de liderazgo no se compromete, no se focaliza en la manera en la que se consiguen los resultados, sino también en su efectividad. Estimula la automotivación y el autocontrol. Escaso contacto y ayuda (Capa Lenny, Benitez & Capa Ximena, 2018; Deribe, 2016).

En consecuencia, en el liderazgo transformacional, los líderes incrementan el deseo del éxito y autodesarrollo de los colaboradores y promueven el desarrollo de la compañía. De otro lado, en el liderazgo transeccional, su fundamento recae en la motivación por medio de alicientes o castigos, y se rige claramente por una línea de mando donde el seguidor hace lo que el líder le solicita. Por último, en el liderazgo laissez-faire, el líder otorga total libertad al personal para la realización de sus actividades, interviniendo sólo en momentos clave.

De acuerdo a lo mencionado por los autores sobre las dimensiones de Liderazgo podemos determinar que, cada una de ellas maneja una perspectiva muy distinta de la otra, desde; generar un cambio positivo en el colaborador, recompensar de acuerdo a sus méritos y/o hasta fomentar el empoderamiento en las tomas de decisiones. Pero a su vez todos ellos tienen un bien en común que es el velar por sus colaboradores, tanto en crecimiento profesional como personal, para un próximo desarrollo.

En referencia a las teorías en las que se enmarca la investigación para la variable desempeño laboral, se aborda la Teoría del Desempeño Laboral y proceso de Acción, se basa en el procesamiento de la información y se vincula exclusivamente con la conducta. Centra su foco en los ámbitos laborales, y esto la hace diferente a las demás teorías cognitivas. Se plantean dos visiones, la acción derivada de un fin hasta una estrategia, su puesta en marcha, retroalimentación; y, la acción delimitada por cogniciones automáticamente. Por su parte, la Teoría del Desempeño Laboral, indica que el desempeño laboral alude al accionar y no a sus resultados. Aquí, se plantea que, para la delimitación de una conducta, es fundamental la motivación, las habilidades, el conocimiento de procedimientos, y, el conocimiento declarativo. En último lugar, está la Teoría de la Motivación – Cognitiva, la cual considera al desempeño laboral como una extensión del planteamiento de metas. Se proponen dos visiones del desempeño, una consiste en formular, evaluar e internalizar las metas de trabajo, y la otra, en desarrollar y ejecutar planes de acción (Pastor, 2018).

Sobre la definición de desempeño laboral, para Chiavenato (2013), son los actos y el comportamiento observable en los colaboradores, los cuales son esenciales en la consecución de los objetivos empresariales. Señala que un buen

desempeño laboral es el soporte vital con el que cuenta una entidad. Así también, Farooqui y Nagendra (2014), indican que el desempeño laboral puede entenderse como la efectividad de las actividades de los colaboradores que contribuyen al alcance de los propósitos empresariales.

Según Robbins y Judge (2017), el desempeño laboral se define como los comportamientos sujetos de observación en el trabajador, que son importantes en la consecución de los objetivos organizacionales y se pueden medir de acuerdo a las competencias de cada individuo, y el aporte que proporciona a la entidad. Por su parte, Pavalache (2014), revela que el desempeño laboral es un componente central dentro de la psicología industrial y organizacional, ya que refleja acciones, comportamientos y resultados escalables con los que los colaboradores aportan o se comprometen dentro de las instituciones.

En cuanto a los elementos clave del desempeño empresarial, Pastor (2018) propone los siguientes, motivación, entender lo que motiva a una compañía puede representar una herramienta de gran valía para la evaluación, así como mejora de su desempeño. Responsabilidad, la responsabilidad al interior de una entidad, comprende un conjunto de funciones que se deben asumir sin importar los resultados. Liderazgo y trabajo en equipo, el liderazgo se debe entender como un tipo de influencia a fin de que los integrantes de la compañía apoyen de forma voluntaria y entusiasta la consecución de los objetivos organizacionales. Formación y desarrollo profesional, los programas para la capacitación y desarrollo, pueden ayudar al desarrollo de aptitudes y mejora de la comunicación entre el personal al formar redes laborales y determinar una visión común.

Acerca de la evaluación del desempeño laboral, se ha caracterizado por brindar un análisis acerca del aporte de cada puesto de trabajo en la compañía, concatenando la manera en la que los resultados se vinculan a un grado de desempeño en el puesto laboral (Rubió, 2016).

Cabe precisar que en lo que respecta a las técnicas para la evaluación del desempeño laboral, Gonzáles et al. (2014), indican que pueden clasificarse en dos; considerando el desempeño del pasado, y, proyectando un análisis del futuro. Las técnicas que se detallan seguidamente son las más comunes:

Primero, en la Escala de puntuación, el calificador debe fundamentarse únicamente en las opiniones de los evaluados y conferir un valor numérico lo referido al desenvolvimiento del colaborador en un nivel bajo-alto.

Asimismo, en la Lista de verificación, el calificador elige las premisas que posibiliten tener una idea del desempeño de los colaboradores, además de sus cualidades; así, los resultados configuran la lista de verificación con valores.

Además, en el Método de selección forzada, el calificador tiene el deber de elegir una premisa que más se aproxime al desenvolvimiento de los evaluados considerando como referencia el hecho de hallar dos afirmaciones que puedan ser positivas o negativas; el grado de eficiencia del trabajador en cada ámbito vital se puede hallar con la sumatoria del número de veces que cada punto se seleccionó por el calificador, obteniéndose las áreas que deben mejorarse.

También, en el Método de registro de hechos críticos, el calificador lleva una bitácora, donde registra los actos destacados que ejecutan los evaluados.

Del mismo modo, en la Escalada de calificación conductual, se emplea el sistema de contraste del desempeño del colaborador con ciertos puntos conductuales, con el fin de disminuir los aspectos distorsionadores y subjetivos.

En lo concerniente a la evaluación del desempeño por competencias, constituye uno de los más comunes en las organizaciones. Las competencias son definidas como las características observables que traen los sujetos para realizar de manera exitosa sus tareas (Gómez, Balkin & Cardy, 2016). Las competencias deben ser medidas y vinculadas con la actividad definida por la compañía. Para la UNESCO e International Bureau of Education (2013), las competencias pueden ser específicas del dominio, o sea, se relacionan con el conocimiento, habilidades y actitudes dentro de una materia o disciplina en especial. Por ende, aplican sólo para ciertos niveles o tipos de cargo. Por otra parte, las competencias pueden ser generales o transversales, ya que tienen trascendencia para todos los dominios o materias. Por consiguiente, son competencias aplicadas para todo el personal.

Acerca de las dimensiones del desempeño laboral, Robbins y Judge (2017), proponen las siguientes, primero; el Desempeño en las tareas, referido a las destrezas con las que cuenta el trabajador para la toma de decisiones pertinentes

con el propósito de poner en marcha las actividades encomendadas. Aquí está la planificación y organización, conocimientos técnicos, resolución de problemas, proactividad y productividad, por lo cual, el colaborador requiere capacitación, así como actualización en los temas que sean de su competencia.

Luego; el Desempeño contextual, alude al acatamiento de las funciones vinculadas al aspecto administrativo, considerando el compromiso con la organización, apoyo y compañerismo en la totalidad de las áreas de la empresa, y la transferencia de los conocimientos a los compañeros del trabajo de manera permanente, a fin de conseguir las metas y objetivos con efectividad y rapidez. A su vez, se subdivide en tres elementos, cooperación, eficiencia y liderazgo.

Y, finalmente; el Desempeño organizacional, responde a la realidad objetiva de los recursos y los medios empleados en las funciones administrativas de la entidad. La eficacia y eficiencia en la utilización de los recursos debe contemplarse en las fases del proceso, como responsabilidad y rendimiento, lo cual será definitivo en el éxito o caída de la entidad. A su vez, se subdivide en eficiencia del tiempo, responsabilidad en el trabajo y rendimiento del trabajo.

Por consiguiente, el desempeño en las tareas alude a las conductas que se vinculan con el puesto laboral y aportan al logro de metas empresariales. Por otro lado, el desempeño contextual, se refiere a las conductas que no están asociadas al puesto laboral, pero que aportan al logro de metas empresariales (apoyo entre pares). Y al final, el desempeño organizacional, consiste en aquellas conductas que interfieren en el logro de las metas empresariales (robos).

También podemos aportar sobre lo que mencionan los autores acerca de las dimensiones de desempeño laboral, las tres están asociadas y responden a una realidad en común que es la de comprometerse rigurosamente en la labor diaria combinadas convergen en ideas que plasman apoyo mutuo mostrando destrezas para que puedan tener éxito tanto la empresa como los colaboradores.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

De acuerdo a su tipo de estudio, es una investigación básica, y CONCYTEC (2019), nos señala que se encuentra guiada a un conocimiento más global por medio de la aprehensión de los ámbitos vitales de los fenómenos, de los sucesos observables o de las asociaciones que se da entre las unidades.

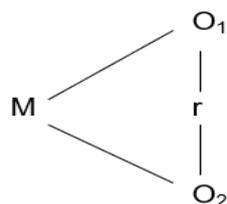
Sobre el enfoque de nuestro estudio, es una investigación cuantitativa. Al respecto, Galeano (2004), precisa que este enfoque desea explicar la exactitud de la medición de las dimensiones o indicadores con la realidad social desde una expectativa externa y objetiva.

De acuerdo a su nivel, es una investigación descriptiva, y para los autores Sánchez, Reyes y Mejía (2018), se encamina a la descripción del fenómeno y reconocimiento de las particularidades de su estado presente. Dirige a las caracterizaciones y a evaluaciones descriptivas. Asimismo, es el primer nivel de la investigación sustantiva.

Diseño de Investigación

En base a su diseño, es una investigación de diseño correlacional, para Abanto (2014), analiza la asociatividad presente entre dos o más variables, en una sola unidad de estudio o individuos de indagación.

Su esquema es el siguiente:



Donde:

M: Muestra

O₁: Observación de la variable 1 (Liderazgo)

O₂: Observación de la variable 2 (Desempeño laboral)

r: Relación de las variables de estudio

Por último, la investigación está cimentada en el método hipotético-deductivo, el cual Rodríguez y Pérez (2017), tiene la especificidad de que las hipótesis marcan el camino inicial para nuevas proposiciones. En tal sentido, puede partirse de una hipótesis colegida de principios o de leyes o de una hipótesis propuesta por datos empíricos, y por medio de la aplicación de las leyes de inferencia, se termina en pronósticos que serán sometidos a contrastación empírica. De la congruencia de los fenómenos, se corroborará o no la originalidad de la hipótesis inicial.

3.2. Variables y operacionalización

Ñaupas et al. (2018), refiere que la operacionalización de variables es un procedimiento racional que reforma las variables teóricas en variables intermedias mediante una matriz de operacionalización.

La variable 1: Liderazgo

Definición conceptual

El autor Deribe (2016), nos mencionó que es el proceso de guiar los cometidos de trabajo de los miembros de un equipo mediante la comunicación y de la repercusión de ellos; para el logro de los objetivos organizacionales. Es la habilidad que abarca una gran cantidad de características individuales de gran trascendencia para un alto mando directivo, ya que se basa en la repercusión en el ámbito interpersonal encaminado a la consecución de objetivos a largo plazo (visión), y corto plazo (misión), por medio de la comunicación.

Definición operacional

Nuestra presente investigación empleo el instrumento cuestionario para poder recolectar información de campo, la misma que utilizo la escala de Likert. Asimismo, nos sirve para poder correlacionar la variable de Liderazgo.

La variable Liderazgo es de tipo cuantitativa, en cuanto a sus dimensiones ha sido operacionalizada en 3 dimensiones, estas son: Liderazgo Transformacional, Liderazgo Transaccional y Liderazgo Laissez-faire.

Tabla 1 de la operacionalización de la variable **(anexo 2)**

La variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual

Los autores Robbins & Judge (2017) mencionaron que son los comportamientos sujetos de observación en el trabajador, que son importantes en la consecución de los objetivos organizacionales y se pueden medir de acuerdo a las competencias de cada individuo, y el aporte que proporciona a la entidad.

La variable Desempeño Laboral es de tipo cuantitativa y ha sido operacionalizada con 3 dimensiones, estas son: Desempeño en las tareas, Desempeño Contextual y Desempeño Organizacional; cabe resaltar que la variable es cuantitativa.

Tabla 2 de la operacionalización de la variable **(anexo 3)**

Definición operacional

Nuestra investigación operó a través del instrumento llamado cuestionario en la cual nos permitió recolectar información de campo, la misma que utilizo la escala de Likert. Asimismo, nos sirve para poder correlacionar la variable de desempeño laboral, utilizando el diseño de investigación como estrategia la descriptiva correlacional.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Según lo referido por Ñaupas et al. (2018), la población es la suma de las unidades de investigación, que concentran las particularidades que se demandan para ser consideradas como tales. Dichas unidades pueden estar representadas por personas, artículos, conjuntos, acontecimientos o fenómenos que contienen los rasgos requeridos para el estudio.

La población total es de 70 colaboradores entre hombres y mujeres que laboran en la empresa actualmente. Por lo tanto, ya que se tomó toda la población no se determinará muestra ni muestreo.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica de la encuesta, para Sánchez, Reyes y Mejía (2018), es el proceso en el que se aplica un instrumento de recogida de información compuesto de interrogantes o reacciones a fin de recoger datos factuales en una muestra en específico.

Para la acumulación de información sobre el liderazgo y el desempeño laboral, se usó la encuesta para recabar información de los colaboradores cuyas respuestas anónimas son muy valiosas. Para el cual se utilizó un resumen de preguntas que se habilitaron a los colaboradores con la finalidad de que las respondan lo más sincera posible.

Instrumento

El cuestionario, de acuerdo a Ñaupas et al. (2018), hace referencia a la formulación de una agrupación sistemática de interrogantes escritas, en un formato, que se encuentran vinculadas a las variables e indicadores del estudio.

Como instrumento de recolección de datos se usó el cuestionario con 54 preguntas que se aplicaron a los colaboradores. Asimismo, se elaboró el instrumento con alternativa de respuesta escala de Likert del 1 al 5, otorgándole más peso a lo positivo. La cual nos permitió codificar en el spss26.

Validez

La validez del instrumento ha sido sometida por el juicio de 3 expertos en la materia metodológica que dieron el visto bueno a los instrumentos. Según Hurtado y Toro (2007) la validez es una condición que los trabajos de investigación necesitan para detectar la relación real de lo que buscamos analizar. También, Abanto (2014), sostiene que es el mejor acercamiento posible a la verdad que puede tener cierta proposición, inferencia o conclusión. En otras palabras, la validez centra su foco en reconocer qué tan legítimas son las proposiciones o ítems que forman parte del instrumento.

Tabla 3

Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento

Experto	Grado Académico	Aplicabilidad
Gustavo Ernesto Zarate Ruiz	Doctor	Aplicable
Miguel Ángel Bazalar Paz	Magister	Aplicable
Robert Alexander Jara Miranda	Doctor	Aplicable

Fuente: Opinión de expertos

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante el alfa de Cronbach, teniendo como resultado de 0.763% siendo la fiabilidad del instrumento aplicado como plan piloto a 15 personas. Esta fiabilidad indica que tiene una confiabilidad muy perfecta según los rangos establecidos. Según Bernal (2006) la confiabilidad del cuestionario expone las calificaciones que se obtienen al aplicar el instrumento a la población que se está estudiando donde se consigue resultados racionales. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), aseveran que un instrumento tendrá confiabilidad cuando su aplicación en reiteradas ocasiones a los mismos individuos o artículos, genera el mismo resulta o parecido.

Tabla 4

Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos que miden las variables

Variable	Alfa de Cronbach	N.º de ítems
Liderazgo	0.839	34
Desempeño Laboral	0.577	25

Fuente: Spss 26.0

3.4. Procedimientos

Se aplicó cuestionarios sobre las variables a la población total de 70 colaboradores de la empresa Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista, luego se creó una base con la data recolectada en el sistema SPSS Versión 26, para determinar resultados favorables o desfavorables.

3.5. Método de análisis de datos

Ya recogidos los datos, estos se procesaron, y se preparó la información usando el sistema SPSS Versión 26, para luego llevar a cabo el análisis estadístico descriptivo, para lo cual se organizaron los datos obtenidos (a través de tablas), se presentaron ordenados (a través de gráficas de barras) y se describieron (a través de números estadísticos); luego de lo cual, se dio a cabo la estadística inferencial, aplicando los test de hipótesis necesarias para probar la significación estadística de los resultados.

Para Rendón, Villasis y Miranda (2016), la estadística descriptiva consiste en el resumen de los datos recogidos en figuras, gráficos, tablas o cuadros de forma transparente y sencilla. Antes del análisis descriptivo, se deberá tener en cuenta los objetivos del estudio, y la identificación de las escalas de medición. Esto permitirá verificar resultados transparentes dentro de la realidad de la empresa a la cual se esta estudiando en conjunto con sus colaboradores.

Según Morales, Pachacama y Gómez (2017), la estadística inferencial parte de un conjunto de datos conocidos, fundamentándose en el cálculo de las probabilidades. Extrae o infiere conclusiones importantes de la mayoría de las observaciones posibles, en base a los datos recogidos. Partiendo de esta premisa también se podrá visualizar resultados en base a lo que ya esta establecido para dar a conocer medidas que hay que tomar para mejorar dentro del espacio laboral entre la empresa y los colaboradores.

3.6. Aspectos éticos

Se respetó todas las normas éticas, lo cual se ha expresado, en primer lugar, en el hecho que no se ha realizado experimentos de ninguna clase que puedan dañar a las personas o a la naturaleza y, en segundo lugar, en el respeto irrestricto de la propiedad intelectual de los autores mencionados, para tal efecto se ha utilizado el estilo APA de redacción.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de las variables.

Después de haber conseguido la información a partir del instrumento de investigación, concernientes a los cuestionarios elaborados con la escala de Likert, se procedió al análisis de la información. Primeramente, se exponen los resultados generales en cuanto a los niveles de relación en la variable de estudio de manera descriptiva, en seguida se avizoran las tablas de contingencias entre las variables y las dimensiones correspondientes de acuerdo a la construcción de la hipótesis general y específicas, finalmente se presenta la prueba de hipótesis tanto general como específica.

4.1.1. Niveles de las variables de estudio

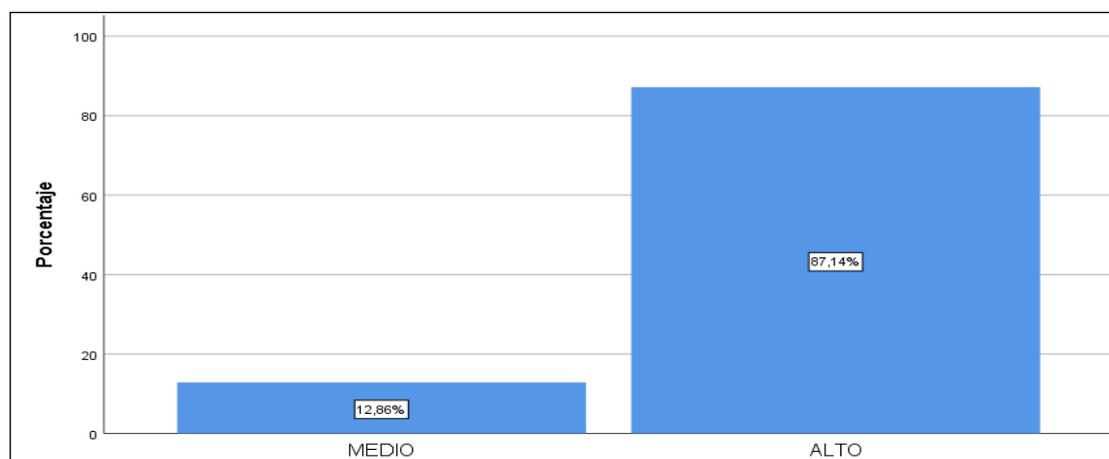
Tabla 1

Niveles de relación de Liderazgo, según los colaboradores de la empresa Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	0	0,0	0
	Medio	9	12,9	12,9
	Alto	61	87,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 26.

Figura 1. Comparación porcentual de relación de Liderazgo.



Fuente: Programa estadístico SPSS versión 26.

De la figura 1, se observa que el 87,1% de los encuestados tienen un alto nivel de relación de Liderazgo, según los colaboradores de la empresa Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista, por lo que se deriva que existe una alta percepción favorable de esta variable; mientras el 12,9% tienen una media de liderazgo.

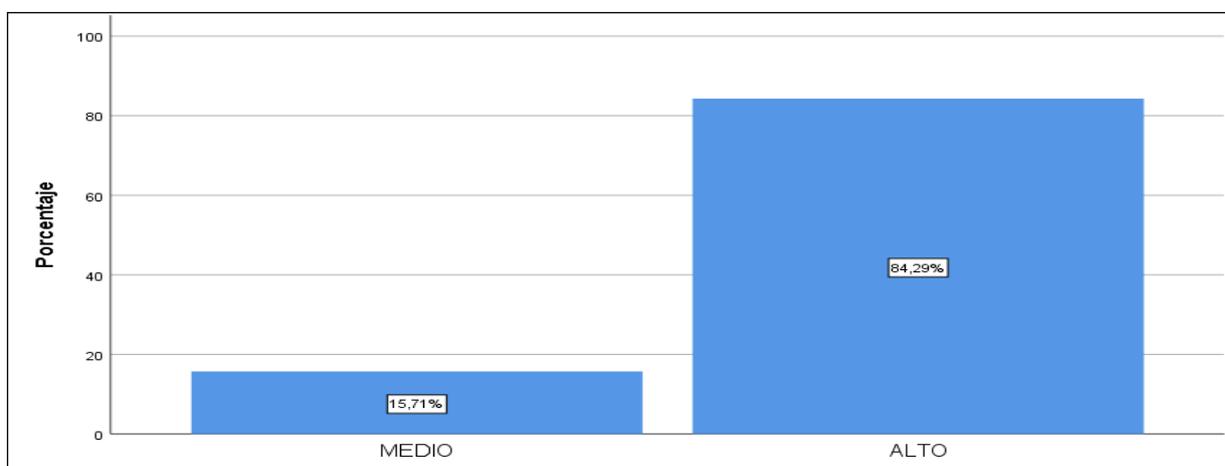
Tabla 2

Niveles de desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista, por parte de los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	0	0,0	0,0	0,0
	Medio	11	15,7	15,7	15,7
	Alto	59	84,3	84,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 26.

Figura 2. Comparación porcentual desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA – Bellavista.



Fuente: Programa estadístico SPSS versión 26.

De la figura 2, se observa que el 84,29% de los encuestados perciben que el nivel desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA es alto, lo que significa que hay una alta percepción favorable respecto a esta variable por parte de los colaboradores, en tanto que el 15,71% de los encuestados perciben que el nivel es bajo.

4.1.2. Tabla de relacion entre liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA – Bellavista

Tabla 3

Tabla de relación entre liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista

			Desempeño Laboral		
			Bajo	Medio	Total
Liderazgo	Bajo	Recuento	28	0	28
		% del total	40,0%	0%	40,0%
	Medio	Recuento	0	42	42
		% del total	0%	60,0%	60,0%
Total	Recuento		28	42	70
	% del total		40,0%	60,0%	100,0%

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 26.

Se observa de la Tabla 3, que existe una orientación favorable respecto al nivel medio de las variables Liderazgo y Desempeño, de los cuales se tiene que el 60,0% de los encuestados representados por los colaboradores de la empresa Entretenciones CEC Perú SA – Bellavista.

Tabla 4

Tabla de nivel de relación entre la Dimensión liderazgo transformacional y el Desempeño Laboral de la empresa Entretenciones CEC Perú SA

			Desempeño Laboral		
			Bajo	Medio	Total
liderazgo transformacional	Bajo	Recuento	70	0	70
		% del total	100,0%	0%	100,0%
	Medio	Recuento	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%
Total	Recuento		70	0	70
	% del total		100,0%	0,0%	100,0%

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 26.

Se observa de la Tabla 4, que existe una orientación desfavorable respecto al nivel bajo de la dimensión liderazgo transformacional y el desempeño laboral, de los cuales se tiene que el 100,0% de los encuestados representados por los colaboradores de la empresa Entretenciones CEC Perú SA.

Tabla 5.

Tabla de nivel de relación entre la Dimensión liderazgo transaccional y el Desempeño Laboral de la empresa Entretenciones CEC Perú SA

		Desempeño Laboral			
		Bajo	Medio	Total	
liderazgo transaccional	Bajo	Recuento	70	0	70
		% del total	100,0%	0%	100,0%
	Medio	Recuento	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%
Total	Recuento	70	0	70	
	% del total	100,0%	0,0%	100,0%	

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 26.

Se observa de la Tabla 5, que existe una orientación desfavorable respecto al nivel bajo de la dimensión liderazgo transaccional y el desempeño laboral, de los cuales se tiene que el 100,0% de los encuestados representados por los colaboradores de la empresa Entretenciones CEC Perú SA.

Tabla 6

Tabla de nivel de relación entre la Dimensión liderazgo Laissez-faire y el Desempeño Laboral de la empresa Entretenciones CEC Perú SA

			Desempeño Laboral		
			Bajo	Medio	Total
liderazgo Laissez-faire	Bajo	Recuento	70	0	70
		% del total	100,0%	0%	100,0%
	Medio	Recuento	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%
Total		Recuento	70	0	70
		% del total	100,0%	0,0%	100,0%

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 26.

Se observa de la Tabla 6, que existe una orientación desfavorable respecto al nivel bajo de la dimensión liderazgo Laissez-faire y el desempeño laboral, de los cuales se tiene que el 100,0% de los encuestados representados por los colaboradores de la empresa Entretenciones CEC Perú SA.

4.1.3. Prueba de hipótesis

En la búsqueda de la determinación de la relación entre las variables liderazgo y desempeño laboral, y la comprobación de la hipótesis propuesta, general, así como específica, se calculó el coeficiente de rangos de Rho de Spearman, por ser variables de tipo categórico. La pauta para decidir es que, si el valor del cociente de rangos es relevante para valores inferiores a 0,05, se infiere que la hipótesis de investigación (Hi) es verídica, esto lo precisa Camacho (2008), si sucede lo opuesto, se da por válida la hipótesis nula (H0).

Tabla 7

Interpretación de la correlación del coeficiente de rangos Rho de Spearman

Grado de correlación	Interpretación
0,00	No existe correlación
+ 0,10	Correlación positiva débil
+0,30	Correlación positiva baja
+0,50	Correlación positiva media
+0,75	Correlación positiva considerable
+1,00	Correlación positiva muy alta

Fuente: Hernández *et al.*, 2014.

Relación entre el liderazgo y el desempeño laboral

La hipótesis de investigación es, H1: Existe relación directa entre el liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SAC - Bellavista 2020. H0: No existe una relación directa entre el liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista 2020. A través del análisis estadístico del coeficiente de rangos de Rho de Spearman, se demuestra la siguiente tabla,

Tabla 8

Relación entre liderazgo y el desempeño laboral

Correlaciones			Desempeño	
			Liderazgo	Laboral
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,625**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,625**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Ante los hallazgos estadísticos expuestos, se observa que el nivel de significancia es de 0,000, siendo menor a 0,05, por lo tanto, se afirma que existe relación entre las variables mostradas. Asimismo, en el coeficiente de correlación se obtiene el valor de 0,625, lo que permite deducir una correlación media, ya que se aproxima al valor cero y está muy lejano del valor uno. Por lo tanto, se afirma que hay una relación directa pero no significativa entre el Liderazgo y el Desempeño laboral, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación; pero cabe señalar que entre el liderazgo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SAC – Bellavista.

Relación entre liderazgo transformacional y el desempeño laboral

La hipótesis de investigación es, H1: Existe relación directa entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista, 2020. H0: No existe una relación directa entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista, 2020. A través del análisis estadístico del coeficiente de rangos de Rho de Spearman, se demuestra la siguiente tabla,

Tabla 9

Relación entre liderazgo transformacional y el desempeño laboral

Correlaciones			liderazgo transformacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	liderazgo transformacional	Coefficiente de correlación	1,000	,533**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
Desempeño Laboral		Coefficiente de correlación	,533**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Ante los hallazgos estadísticos expuestos, se observa que el nivel de significancia es de 0,000, siendo menor a 0,05, por lo tanto, se afirma que existe relación entre las variables mostradas. Asimismo, en el coeficiente de correlación se obtiene el valor de 0,533, lo que permite deducir una correlación media, ya que se aproxima al valor cero y está muy lejano del valor uno. Por lo tanto, se afirma que hay una relación directa pero no significativa entre el Liderazgo Transformacional y el Desempeño laboral, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación; pero cabe señalar que entre el liderazgo transformacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA – Bellavista, 2020.

Relación entre liderazgo transaccional y el desempeño laboral

La hipótesis de investigación es, H2: Existe relación directa entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SAC - Bellavista, 2020. H0: No existe una relación directa entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista, 2020. A través del análisis estadístico del coeficiente de rangos de Rho de Spearman, se demuestra la siguiente tabla,

Tabla 10

Relación entre liderazgo transaccional y el desempeño laboral

Correlaciones			liderazgo transaccional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,533**
	transaccional	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Desempeño	Coeficiente de correlación	,533**	1,000
	Laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Ante los hallazgos estadísticos expuestos, se observa que el nivel de significancia es de 0,000, siendo menor a 0,05, por lo tanto, se afirma que existe relación entre las variables mostradas. Asimismo, en el coeficiente de correlación se obtiene el valor de 0,533, lo que permite deducir una correlación media, ya que se aproxima al valor cero y está muy lejano del valor uno. Por lo tanto, se afirma que hay una relación directa pero no significativa entre el Liderazgo T transaccional y el Desempeño laboral, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación; pero cabe señalar que entre el liderazgo transaccional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA – Bellavista, 2020.

Relación entre el liderazgo laissez-faire y el desempeño laboral

La hipótesis de investigación es, H3: Existe relación directa entre liderazgo laissez-faire y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista, 2020. H0: No existe una relación directa entre liderazgo laissez-faire y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista, 2020. A través del análisis estadístico del coeficiente de rangos de Rho de Spearman, se demuestra la siguiente tabla,

Tabla 11

Relación entre el liderazgo laissez-faire y el desempeño laboral

Correlaciones			Liderazgo	Desempeño
			laissez-faire	Laboral
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,369**
	laissez-faire	Sig. (bilateral)	.	,002
		N	70	70
Desempeño	Laboral	Coeficiente de correlación	,369**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Ante los hallazgos estadísticos expuestos, se observa que el nivel de significancia es de 0,000, siendo menor a 0,05, por lo tanto, se afirma que existe relación entre las variables mostradas. Asimismo, en el coeficiente de correlación se obtiene el valor de 0,533, lo que permite deducir una correlación media, ya que se aproxima al valor cero y está muy lejano del valor uno. Por lo tanto, se afirma que hay una relación directa pero no significativa entre el Liderazgo transaccional y el Desempeño laboral, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación; pero cabe señalar que entre el liderazgo transaccional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA – Bellavista.

V. DISCUSIÓN

Como el objetivo general del presente informe de investigación es determinar la relación que existe entre el liderazgo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista, 2020. Mediante el recogimiento de datos del campo, con la aplicación de la prueba de correlación de Rho Spearman, se evidencia que las variables están relacionadas, pues el nivel de significancia es alto porque se encuentra en un nivel $=0,000$ y el coeficiente de correlación $0,625$, entre el liderazgo y desempeño laboral. Mientras que la correlación recibe el calificativo de positiva media, con lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Según las teorías, concuerda con Deribe (2016), quien señala que el liderazgo es el proceso de guiar los cometidos de trabajo de los miembros de un equipo mediante la comunicación y de la repercusión de ellos; para el alcance de las metas empresariales.

Esta habilidad abarca una gran cantidad de características individuales de gran trascendencia para un alto mando directivo, es por ello, consideramos: el cambio positivo, la cual significa que todos los colaboradores deben demostrar una actitud positiva, en muchas ocasiones tomarlo como un reto todas las mejoras que se puedan presentar. El ser comunicativo implica que todos los colaboradores deben trabajar bajo la confianza de la comunicación formal, evitando la comunicación informal, la cual daña el trabajo en equipo, todos deben laborar en confianza y buena comunicación efectiva. Esta servirá no solo dentro del ambiente laboral, sino que también podrá usarse en pleno trabajo, para destacarse uno de otros y así poder demostrar alto nivel de profesionalismo. El aprendizaje, debe de notarse a diario por parte de los colaboradores tanto como jefe y subalternos, es importante demostrar por parte de los jefes hacia sus subalternos que toda acción conlleva a un aprendizaje y que de hecho va existir algún mínimo de error, sin embargo, deben tomarlo como un proceso de aprendizaje, ya que ellos en un futuro no muy lejano también buscarán un crecimiento profesional y eso servirá al desarrollo de la compañía.

El compromiso, es la mayor virtud que se muestra los colaboradores, sin embargo, debe estar de la mano con la motivación por parte de la organización,

muchas veces ofrecerle algún reconocimiento que demuestre lo importante que es el empleador para la organización. La responsabilidad, se muestra día a día, muchos de ellos colaboradores muestran su manera de responsabilidad llegando muy puntual al trabajo y eso es muy poco valorado por la organización. El control, es un termómetro que implica muchas veces incomodes por parte de los colaboradores, la organización debe tomar carta al asunto y tratar de llegar a un acuerdo que permita a los colaboradores no sentirse muy controlados por sus jefaturas. Por último, la automotivación y recompensas, es un factor muy primordial dentro de la organización, ya que, muchas empresas no desarrollan la política de recompensas, donde el colaborador se motiva para dar todo por la organización a base de un reintegro muchas veces económicos, la cual le permite estar tranquilo en sus labores.

Por otro lado, la presente investigación coincide los resultados del antecedente de Ajayi (2020), donde buscó indagar y detallar los distintos estilos de liderazgo que son practicados en la industria del gas de Nigeria, así como el nivel en que impactan en el desempeño y productividad de los colaboradores. Para conseguir tal fin, se empleó el enfoque cuantitativo y el diseño correlacional. Concluyó, por un lado, que los estilos de liderazgo que practica la gerencia de NLNG Limited son el liderazgo democrático y el transformacional. Por otro lado, entre el liderazgo autocrático y la calidad del trabajo de los colaboradores, se comprobó la existencia de una relación positiva y significativa.

De acuerdo al objetivo específico, determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista 2020, como se ha contrastado en los hallazgos encontrados, mediante la aplicación de la prueba de correlación de Rho Spearman se evidencia que las variables están relacionadas, ya que el nivel de significancia es alto porque se encuentra un nivel = 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,533, entre liderazgo transformacional y desempeño laboral. Mientras que la correlación es calificada como positiva media, con lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Es importante considerar que lo colaboradores se sienten identificado por su líder, es que lo ven como que despierta una automotivación para superarse día a día. Ellos siempre

estarán dispuestos a aprender y muchas veces sobrepasar al líder, pero siempre lo tendrán como un excelente referente de crecimiento y aplicarán las mismas técnicas de liderazgo que su jefe empleó con ellos.

Estos resultados coinciden con la teoría de Warrilow (como se citó en Barbosa, 2017), lo definió como el liderazgo que genera una transformación positiva en los discípulos, cuidando los intereses de los demás, y actuando según los intereses de todo el grupo. Su fundamento recae en una perspectiva de futuro, valores, orientado a las relaciones y resultados, alienta el aprendizaje continuo, promueve el compromiso y la responsabilidad, es abierto a los cambios y se sostiene en la capacidad de escucha.

En la empresa Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista los colaboradores consideran importante el cambio de actitud positiva por parte de sus compañeros en su desempeño laboral, para que demuestren un nivel de trabajo más destacado y así también los beneficien en muchos aspectos, pues ellos esperan un reconocimiento apenas se verifique el cambio y solo se verá cuando la empresa empiece a generar y crecer entre su competencia. Asimismo, destacan el compromiso y responsabilidad que demuestran en su accionar diario, ya que con ello se refleja que ellos están identificados con la empresa y con líder.

No obstante, concuerda con el resultado del artículo científico de De la Cruz (2018), quien tuvo como fin detallar el impacto del liderazgo transformacional en el desempeño docente de la Cepre-UNCP, el cual fue significativo, debido a que el valor de la correlación por continuidad fue 45 y su valor p-valor fue de 0.00, menor a 0.05, por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula. Esto permitió concluir que el liderazgo transformacional impacta de manera significativa en el desempeño docente.

En relación al segundo objetivo específico, determinar la relación que existe entre el liderazgo transaccional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista, 2020. Como se ha comprobado en los hallazgos, por medio de la aplicación de la prueba de correlación de Rho Spearman se evidencia que las variables están relacionadas, pues el nivel de significancia es alto porque se encuentra un nivel = 0,000 y un

coeficiente de correlación de 0,533 entre liderazgo transaccional y el desempeño laboral. Mientras que la correlación es calificada como positiva media, permitiendo así aceptar la hipótesis alterna de trabajo y rechazar la nula. Cabe señalar que los colaboradores en este ítem destacan la delegación de actividades que sus jefes le permite desarrollar en sus actividades a diario, eso es muy importa si queremos lograr las metas de la organización, para que ellos puedan demostrar sus habilidades dentro del espacio de trabajo y a su vez demostrando un desarrollo de liderazgo que fue otorgado por su propio jefe, quien los instó aprender para el crecimiento propio y de la empresa, mucho más ofreciendo recompensas económicas, siempre pensando en el bienestar del colaborador, ya que con esas recompensas ellos se sienten protegidos y premiados y lo mas importante que lo usan para beneplácito personal o con sus familias.

Estos resultados son congruentes con los de Moses (2018), quien indica que también es conocido como el liderazgo organizacional, debido a que tiende a centrarse en los roles de desempeño de supervisión, grupales y organizacionales. Puede describirse como un estilo de liderazgo que fomenta la adherencia de sus seguidores por medio de recompensas y sanciones tales así que se muestran que delega autoridad en su accionar diario.

Asimismo, concuerda en su artículo científico de Espinoza y Santisteban (2017), tuvieron por finalidad establecer la existencia de una relación entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la Agencia España – Trujillo trimestre julio – setiembre 2017, se concluyó según los resultados que los trabajadores calificaron con un 80% un nivel de liderazgo transaccional alto, y por otra parte, calificaron con un 73,3% el nivel de desempeño laboral alto. Como el coeficiente de Pearson fue de 0.820, se corroboró la existencia de una correlación positiva considerable entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú.

En relación al tercer objetivo específico, determinar la relación que existe entre el liderazgo laissez-faire se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA - Bellavista, 2020. Como se ha corroborado en los hallazgos, mediante la aplicación de la prueba de correlación

de Rho Spearman se observa que las variables están relacionadas, pues el nivel de significancia es alto porque se encuentra un nivel = 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,369 entre liderazgo laissez-faire y desempeño laboral. Mientras que la correlación es calificada como positiva baja, queda aceptada la hipótesis alterna y rechazada la nula.

Estos resultados coinciden con Gray y Williams (como se citó en Kilani, 2016), recibe también el nombre de “no intervención”, se produce cuando los gerentes ofrecen poca o nula dirección a los colaboradores. Muchas veces estos se sienten confundidos por quien es el jefe y no saben a quién seguir porque el líder no hace mucho acto de presencia; y de esta manera sobresalen los jefes alternos que son los mismos colaboradores. Empiezan a sentir un grado de responsabilidad y toman la batuta, de esa manera el líder los obliga a crecer dentro del puesto de trabajo y también en el ámbito operacional. El liderazgo de laissez-faire es un tipo de liderazgo separado en donde los colaboradores son completamente responsables del logro de las metas, tomando decisiones y también resolviendo problemas por su lado.

Asimismo, concuerda con la investigación de Adeniji et al. (2020), quienes tuvieron como cometido examinar las dimensiones del liderazgo, el compromiso de los colaboradores y el desempeño laboral. Se concluyó que el liderazgo transformacional en lugar del liderazgo transaccional y de Laissez faire, es más efectivo para lograr niveles más altos de desempeño de los trabajadores. Determinará como el colaborador crece en base a su trabajo y así mismo también la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se determinó que existe una correlación positiva media de 0,625 entre el liderazgo y desempeño laboral. Los resultados contrastados posibilitan concluir que la empresa Entretenciones CEC Perú SA – Bellavista, debe mejorar el control y ausencia hacia los colaboradores por parte de sus superiores, la organización no solamente debe pensar en el bienestar de la empresa, sino también en el de los colaboradores.

Segunda

Se determinó que existe una correlación positiva media de 0,533 entre el liderazgo transformacional y desempeño laboral. Estos hallazgos contrastados permiten concluir que los colaboradores deben mejorar cada día a través del aprendizaje que ofrece la organización en todos sus ámbitos.

Tercera

Se determinó que existe una correlación positiva considerable de 0,533 entre el liderazgo transaccional y desempeño laboral. Estos hallazgos contrastados permiten interpretar que los colaboradores necesitan tener en claro todos los factores que engranan en la mejora continua en la organización, enfatizando que la recompensa es un factor vital para ellos.

Cuarta

Se determinó que existe una correlación positiva baja de 0,369 entre el liderazgo laissez-faire y desempeño laboral. Estos hallazgos contrastados permiten concluir que la organización debe superar la política de automotivación como base a sus metas de las actividades diarias.

VII.RECOMENDACIONES

Primera

La empresa Entretenciones CEC Perú SA – Bellavista, a través de la más alta dirección, deber dar prioridad a la relación de su filosofía de cultura organizacional y mejora de estilo de vida en sus colaboradores, manifestando que no solamente se preocupa por el cliente externo, sino también, en el cliente interno, al cual valora como el pilar fundamental de toda la organización.

Segunda

Con respecto a la empresa, se sugiere fortalecer los programas de inducción al personal, priorizando desarrollo de capacidades en los colaboradores, donde les permita a todos los empleados desarrollar la automotivación, por ende, se logra un mejor desempeño organizacional.

Tercera

La empresa Entretenciones CEC Perú SA – Bellavista, debe contar con reuniones periódicas, donde sus jefes les demuestren que los escuchan y toman apuntes de los diferentes problemas o necesidades que se puede presentar en el día a día.

Cuarta

La empresa Entretenciones CEC Perú SA – Bellavista, debe elaborar estrategias persuasivas con los colaboradores, demostrando que el cambio de actitud empieza por uno mismo, donde refleje no el control, sino, la responsabilidad de cada colaborar hacia la empresa.

REFERENCIAS

- Abanto, W. (2014). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación*. Fondo Editorial de la Universidad César Vallejo.
- Acosta, J. (2018). El concepto de liderazgo: una mirada a sus antecedentes históricos, y enfoques teóricos recientes. *Ciencia Unisalle*, 1-15. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2581&context=administracion_de_empresas
- Adeniji, A. et al. (2018). Survey datasets on organisational climate and job satisfaction among academic staff in some selected private universities in Southwest Nigeria. *Data in Brief*, 19, 1688–1693.
- Adeniji, A. et al. (2020). Leadership dimensions, employee engagement and job performance of selected consumer-packaged goods firms. *Cogent Arts & Humanities*, 7(1), 1-16. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/23311983.2020.1801115?needAccess=true>
- Ajayi, S. (2020). The Impact of Leadership Styles on Employee Productivity in Nigerian Oil & Gas Industry a Case Study of Nigeria LNG Limited. *SSRN Electronic Journal*, 1-96. https://papers.ssrn.com/sol3/Delivery.cfm/SSRN_ID3532749_code2476741.pdf?abstractid=3532749&mirid=1
- Barbosa, D. (2017). Influência da liderança transformacional no comprometimento organizacional: Análise dos servidores da Reitoria do Instituto Federal do Triângulo Mineiro [Disertación de maestría, Instituto de Contabilidad de Porto]. Repositorio del Instituto de Contabilidad de Porto. https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/11270/1/Dessirr%C3%AA_Pires_MEI_2017.pdf
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (2ª ed.) Editorial Pearson Educación
- Capa, L., Benítez, R., & Capa, X. (2018). El liderazgo como fuente de ventaja competitiva para las organizaciones. *Universidad y Sociedad*, 10(2), 273-284. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202018000200285&lng=es&nrm=iso
- Cavada, G. (2019). *Universo, muestra, tamaño muestral y análisis estadístico*. https://www.uandes.cl/wp-content/uploads/2019/01/bioestadistica_investigacion_gcavada.pdf
- Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la teoría general de la administración* (8.ª ed.). McGraw-Hill.

- CONCYTEC. (2019). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT*.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- De la Cruz, P. (2018). Liderazgo transformacional y desempeño docente en el Cepre de la Universidad Nacional del Centro del Perú. *Revista Socialium*, 2(2), 34-47.
<http://revistas.uncp.edu.pe/index.php/socialium/article/view/528/721>
- Deloitte. (2019). *Liderando la empresa social: reinención con un enfoque humano*.
https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/human-capital/HC-Trends-2019_SPA.pdf
- Deribe, A. (2016). Transactional leadership and project success: The role of goal clarity. *Procedia Computer Science*, 100, 517–525. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2016.09.190>
- Díaz, N. (2016). *Técnicas de investigación cuantitativas y cualitativas*.
<https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Espinoza, T. & Santisteban, V. (2017). *Liderazgo transaccional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la Agencia España – Trujillo trimestre julio – setiembre 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio institucional de la Universidad Privada Antenor Orrego.
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3467/1/RE_ADMI_TANIA.E_SPINOZA_VIEYRA.SANTISTEBAN_LIDERAZGO.TRANSACCIONAL_DATO_S.PDF
- Farooqui, M. & Nagendra, A. (2014). The impact of person organization fit on job satisfaction and performance of the employees. *Procedia Econ. Financ.*, (11), 122–129.
- Fehr, R., Chi, K. & Dang, C. (2014). Moralized leadership: the construction and consequences of ethical leader perceptions. *Acad. Manage Rev*, 40(2), 182-209.
<https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/amr.2013.0358?journalCode=amr>
- Forbes Argentina. (22 de septiembre de 2020). *Cuáles son las habilidades más buscadas por las empresas de la región*.
<https://www.forbesargentina.com/negocios/cuales-son-habilidades-mas-buscadas-empresas-region-n4111>
- Galeano, M. (2004) *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Universidad EAFIT

- García, F. (2004). El cuestionario: Recomendaciones metodológicas para el diseño de un cuestionario. Editorial Limusa.
- Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R., (2016). *Managing Human Resources* (8.ª ed.). Editorial Pearson.
- González, M., et al. (2014). *Planeación e integración de los recursos humanos capital humano*. Grupo Editorial Patria.
- Gopal, R., & Chowdhury, R. (2014). Leadership styles and employee motivation: An empirical investigation in a leading oil company in India. *International Journal of Research in Business Management*, 2(5), 1–10.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.ª ed.). McGraw-Hill.
- Hoyle, J. & Castillo, C. (2019). *Transformación digital en el Perú. Testimonios y experiencias de los principales líderes empresariales del Perú*. <https://asep.pe/wp-content/uploads/2019/06/Transformacio%CC%81n-digital-en-el-Peru%CC%81.pdf>
- Kilani, Y. (2016). The Influence of the Leadership Style on Managerial Creativeness from the Perspective of Employees within Jordanian Industrial Corporations. *International Business and Management*, 13(3), 27-39. https://www.researchgate.net/publication/332934767_The_Influence_of_the_Leadership_Style_on_Managerial_Creativeness_from_the_Perspective_of_Employees_within_Jordanian_Industrial_Corporations
- Kolawole, A., Adebisi, J. & Ayinde, N. (2019). Leadership Behaviour and Worker Performance in the Nigerian Construction Industry. *The Journal of Values-Based Leadership*, 12(2), 1-18. <https://scholar.valpo.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1264&context=jvbl>
- Kumar, S., & Shilpa, J. (2013). Leadership Management: Principles, Models and Theories. *Global Journal of Management and Business Studies*, 3(3), 309-318. https://www.ripublication.com/gjmb_spl/gjmb_spl_14.pdf
- Manzoor, F. et al. (2019). The Impact of Transformational Leadership on Job Performance and CSR as Mediator in SMEs. *Sustainability*, 11(436), 1-14. <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/2/436/pdf-vor>
- Martínez, C. y Galán, A. (2014). Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos. (ed. Digital) Madrid <https://books.google.com.pe/books?id=iiTHAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tecnicas+de+recoleccion+de+datos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwipsdzwooTuAhUM2FkKHRGrAEAQuwUwAXoE CAYQCA#v=onepage&q=encuesta&f=false>

- Morales, L., Pachacama, V., & Gómez, F. (2017). *Didáctica de la estadística descriptiva*.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14209/1/Did%C3%A1ctica%20de%20la%20estad%C3%ADstica%20descriptiva.pdf>
- Moses, J. (2018). Transformational vs Transactional leadership with examples. *The International Journal of Business Management*, 6(5), 191–193. https://www.researchgate.net/publication/326832236_Transformational_Vs_Transactional_Leadership_with_Examples
- Muhammad, A., Abdul, H. & Muslim, S. (2019). The Impact Of Effective Leadership On Employee's Performance In Local Government Of Kaduna State, 2013-2019. *The International Journal of Engineering and Science (IJES)*, 8(11), 60-65. <http://www.theijes.com/papers/vol8-issue11/Series-2/J0811026065.pdf>
- Muhammad, A., Abdul, H. & Muslim, S. (2019). The Impact Of Effective Leadership On Employee's Performance In Local Government Of Kaduna State, 2013-2019. *The International Journal of Engineering and Science (IJES)*, 8(11), 60-65. <http://www.theijes.com/papers/vol8-issue11/Series-2/J0811026065.pdf>
- Northouse, P. (2016). *Leadership: Theory and practice* (7.^a ed.). SAGE.
- Novella, R. & Rosas, D. (2019). ENHAT: un instrumento nuevo e innovador para identificar la existencia, causas y consecuencias de la brecha de habilidades. *Foco Económico*. <https://focoeconomico.org/2019/04/17/enhat-un-instrumento-nuevo-e-innovador-para-identificar-la-existencia-causas-y-consecuencias-de-la-brecha-de-habilidades/>
- Novella, R., Alvarado, A., Rosas, D. & Gonzáles-Velosa, C. (2019). *Encuesta de habilidades al trabajo (ENHAT) 2017-2018*. <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/MINEDU/6555/Encuesta%20de%20habilidades%20al%20trabajo%20ENHAT%202017-2018%20causas%20y%20consecuencias%20de%20la%20brecha%20de%20habilidades%20en%20Per%C3%BA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ñaupas, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativo y redacción de la tesis*. (5.^a ed.). Ediciones de la U.
- Odumeru, J. & Ifeanyi, G. (2013). Transformational vs transactional leadership theories: Evidence in literature. *International Review of Management of Business Research*, 2(2), 355–361. <https://www.irnbrjournal.com/papers/1371451049.pdf>
- Pantoja, M. (2020, 04 de abril). Los enfoques del liderazgo a través de la historia. *Universidad de Guanajuato*.

<https://www.ugto.mx/eugreka/contribuciones/116-los-enfoques-del-liderazgo-a-traves-de-la-historia>

- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Pavalache, M. (2014). Organizational citizenship behaviour, work satisfaction and employees' personality. *Sci. Direct Procedia Soc. Behav. Sci.* (127), 489–493.
- Pérez, D. (2019). *Liderazgo y su influencia en el Desempeño Laboral de los millennials en el sector de Tecnologías de la Información en el 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/651971/P%20c3%a9rez_%20ChD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Rendón, M., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). *Revista Alergia México*, 63(4), 397-407. <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/230/387>
- Robbins, S. & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17.^a ed.). Pearson.
- Rodríguez, A. & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, (82). <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Rubió, T. (2016). *Recursos humanos: dirección y gestión de personas en las Organizaciones*. Ediciones Octaedro, S.L.
- Sánchez, H., Reyes C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Silva, Y. et al. (2016). Liderazgo transaccional y transformacional de voluntarios jóvenes y adultos de Mar del Plata. *Psicoperspectivas*, 15(3), 145-56. <http://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/view/769>
- Torres, F. (2017). *Influencia del liderazgo directivo en el desempeño laboral de trabajadores de la unidad de administración y finanzas de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12043/torres_lf.pdf?sequence=1

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12043/torres_lf.pdf?sequence=1

UNESCO & International Bureau of Education. (2013). *IBE Glossary of Curriculum Terminology*.

http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/Publications/IBE_GlossaryCurriculumTerminology2013_eng.pdf

Vásquez, W. (2018). *Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en una empresa industrial, Lima 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16636/Vasquez_GWE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vecchiotti, R. (2018). Contemporary leadership: The perspective of a practitioner. *Journal of Leadership Studies*. *Journal of Leadership Studies*, 12(2), 40-45.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Diseño metodológico
Liderazgo y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA, Bellavista - 2020	Problema General ¿De qué manera el liderazgo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SAC – Bellavista 2020?	Objetivo General Determinar la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SAC - Bellavista, 2020.	Hipótesis General Existe relación directa entre el liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SAC - Bellavista 2020.	Liderazgo	Liderazgo Transformacional.	Cambio positivo comunicativo aprendizaje Compromiso y responsabilidad	Tipo: básica
	Problemas Específicos ¿De qué manera el liderazgo transformacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SAC – Bellavista 2020?	Objetivos Específicos Determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SAC - Bellavista, 2020.	Hipótesis específicas Existe relación directa entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SAC - Bellavista, 2020.	Desempeño Laboral	Liderazgo Laissez-faire	Automotivación Autocontrol efectivo	Diseño: Descriptivo correlacional
	Problemas Específicos ¿De qué manera el liderazgo transaccional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SAC – Bellavista 2020?	Objetivos Específicos Determinar la relación que existe entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SAC - Bellavista, 2020.	Hipótesis específicas Existe relación directa entre el liderazgo transaccional y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SAC - Bellavista, 2020.		Desempeños en las tareas	Planificación Organización Conocimientos técnicos. Resolución de problemas.	Instrumento: cuestionario
Problemas Específicos ¿De qué manera el liderazgo laissez-faire se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SAC – Bellavista 2020?	Objetivos Específicos Determinar la relación que existe entre el liderazgo laissez-faire y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SAC - Bellavista, 2020.	Hipótesis específicas Existe relación directa entre liderazgo laissez-faire y el desempeño laboral de los colaboradores de Entretenciones CEC Perú SAC - Bellavista, 2020.	Desempeño contextual		Compañerismo Efectividad	técnica: encuesta	
					Desempeño Organizacional	Eficacia Eficiencia	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 1

Operacionalización de la variable Liderazgo

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
Liderazgo	Es el proceso de guiar los cometidos de trabajo de los miembros de un equipo mediante la comunicación y de la repercusión de ellos; para el alcance de los objetivos empresariales. Es la habilidad que abarca una gran cantidad de características individuales de gran trascendencia para un alto mando directivo, ya que se basa en la repercusión en el ámbito interpersonal encaminado a la consecución de objetivos a largo plazo (visión), y corto plazo (misión), por medio de la comunicación (Deribe, 2016).	Liderazgo Transformacional Liderazgo Transaccional Liderazgo Laissez-faire	Cambio positivo comunicativo aprendizaje Compromiso y responsabilidad Control Delega autoridad Recompensas Automotivación Autocontrol efectivo	ESCALA DE LIKERT Muy de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Muy en desacuerdo	Malo: 34-79 Regular: 80-125 Bueno: 126-170

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

Operacionalización de la variable Desempeño Laboral

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
Desempeño Laboral	Son los comportamientos sujetos de observación en el colaborador, que son importantes en la consecución de los objetivos organizacionales y se pueden medir de acuerdo a las competencias de cada individuo, y el aporte que proporciona a la entidad (Robbins & Judge, 2017).	Desempeños en las tareas	Planificación Organización Conocimientos técnicos. Resolución de problemas.	ESCALA DE LIKERT Muy de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Muy en desacuerdo	Malo: 25-41 Regular: 42-58 Bueno: 59-75
		Desempeño contextual	Compañerismo Efectividad		
		Desempeño Organizacional	Eficacia Eficiencia		

Fuente: Elaboración propia.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO DE ESTILOS DE LIDERAZGO
(Pilar Quispe Martínez, 2020)

Instrucciones: A continuación, hay una serie de afirmaciones acerca del liderazgo y del acto de liderar. Por favor, indique cuánto se ajusta cada una de ellas al estilo de liderar que usted percibe en su superior. Use la siguiente escala de puntuación y marque con "X" la alternativa seleccionada. La escala de calificación es la siguiente:

- 5 = totalmente de acuerdo con la información
- 4 = de acuerdo
- 3 = ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 = en desacuerdo
- 1 = totalmente desacuerdo en la afirmación

Ítems	1	2	3	4	5
1. Su presencia tiene poco efecto en nuestro rendimiento laboral.					
2. Evitar cambiar lo que hagamos mientras las cosas salgan bien.					
3. Nos sentimos orgullosos de trabajar con él.					
4. Pone especial énfasis en la resolución cuidadosa de los problemas antes de actuar.					
5. Evita involucrarse en nuestro trabajo.					
6. Evitar decirnos donde se encuentra en algunas ocasiones para que mostremos autocontrol en nuestra labor.					
7. Demuestra que cree firmemente en el dicho "si funciona", no lo arregles"					
8. Nos da lo que queremos a cambio de recibir su apoyo.					
9. Evita intervenir, excepto cuando no se consiguen los objetivos.					
10. Se asegura que exista un fuerte acuerdo entre lo que se espera que hagamos y lo que puede obtener por nuestro propio esfuerzo.					
11. Siempre que sea necesario podemos negociar con él, lo que obtendremos a cambio de nuestro trabajo.					
12. Nos hace saber que podemos lograr lo que queremos si trabajamos conforme a lo pactado con él.					
13. Se preocupa de formar a aquellos que lo necesitan.					

14. Centra su atención en los casos en los que no se consigue alcanzar las metas esperadas.					
15. Nos hace saber que nos basemos en el razonamiento y en la evidencia para resolver los problemas.					
16. Trata de que obtengamos lo que deseamos a cambio de nuestra cooperación.					
17. Esta dispuesto a instruirnos o enseñarnos siempre que lo necesitemos.					
18. Evita hacer cambios mientras las cosas marchan bien.					
19. Nos da charlas para motivarnos.					
20. Evita tomar decisiones para empoderarnos como equipo.					
21. Cuenta con nuestro respeto.					
22. Potencia nuestra motivación de éxito.					
23. Trata de que veamos los problemas como una oportunidad para aprender.					
24. Trata de desarrollar nuevas formas para motivarnos.					
25. Nos hace pensar sobre los viejos problemas de forma nueva.					
26. Nos deja que sigamos haciendo nuestro trabajo como siempre lo hemos hecho, a menos de que sea introducir algún cambio.					
27. No permite encontrarlo cuando surge un problema, para que podamos empoderarnos.					
28. Impulsa a la utilización de la inteligencia para superar los obstáculos.					
29. Nos pide que fundamentemos nuestras opiniones con argumentos sólidos.					
30. Nos da nuevas formas de enfocar los problemas que antes les resultaban desconcertantes.					
31. Evita decirnos como se tienen que hacer las cosas.					
32. Es probable que se haga el ausente para que tomemos el control y poder de decisión.					
33. Tenemos plena confianza en él.					
34. Confiamos en su capacidad para superar cualquier obstáculo.					

Gracias por su
colaboración.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

(Katherine Dayana Velásquez Alberto & Estefanía del Pilar Mera Antón, 2019)

Instrucciones: A continuación, hay una serie de afirmaciones acerca de Desempeño laboral. Por favor, indique cuánto se ajusta cada una de ellas al desempeño que ud realiza. Use la siguiente escala de puntuación y marque con "X" la alternativa seleccionada. La escala de calificación es la siguiente:

5 = totalmente de acuerdo con la información

4 = de acuerdo

3 = ni de acuerdo, ni en desacuerdo

2 = en desacuerdo

1 = totalmente desacuerdo en la afirmación

Ítems	1	2	3	4	5
Desempeño contextual					
1. Ayudo a otros que han estado ausentes.					
2. Ayudo a otros que tienen fuertes cargas de trabajo.					
3. Ayuda al supervisor con su trabajo (aunque no se lo haya pedido).					
4. Tomo parte de mi tiempo para escuchar los problemas y preocupaciones laborales de mis compañeros.					
5. Dejo de hacer lo que estoy haciendo para ayudar a nuevos empleados.					
6. Tengo un interés personal en los demás empleados.					
7. Comparto información laboral con los compañeros de trabajo.					
8. Asisto al trabajo por encima de las normas.					
9. Aviso previamente cuando no pueda asistir al trabajo.					
10. Tomo descansos en el trabajo no merecidos.					
11. Paso gran cantidad de tiempo manteniendo conversaciones telefónicas.					
12. Se queja de cosas insignificantes en el trabajo.					
13. Conserva y protege la propiedad de la organización.					
14. Se guía de las reglas informales concebidas para mantener el orden.					

Desempeño en las tareas					
15. Completa adecuadamente los deberes asignados.					
16. Cumple con las responsabilidades especificadas en la descripción de cargo.					
17. Realiza las tareas que se espera de él.					
18. Reúne los requisitos formales del puesto de trabajo.					
19. Se involucra en actividades que influyen directamente en su evaluación de desempeño.					
20. Descuida los aspectos del trabajo que está obligado a realizar.					
Desempeño Organizacional					
21. Falla al desempeñar deberes esenciales.					
22. hay buena productividad en su equipo de trabajo					
23. la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal de sus colaboradores					
24. El trabajo que realizan los colaboradores con eficacia aporta el logro de los objetivos que busca la empresa					
25. existe un espíritu de trabajo eficaz de parte de colaboradores en su área de trabajo para el logro de los objetivos					

Gracias por su
colaboración.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN DE TESIS

ENTRETENCIONES CEC PERU S.A
RUC: 20546432841



Lima, 05 de enero del 2021

Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Jefe
Escuela de Posgrado UCV Filial Lima- Campus Lima Norte
Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento la **aceptación del permiso** al estudiante de Maestría en Administración de Negocios – MBA JORGE ARTURO ZAPANA RUIZ, para el desarrollo de su trabajo de investigación académica.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente.

CHUCK E. CHEESE'S

.....
Gerente Sucursal

Milagros Espinoza Fernández
Gerente Sucursal
Entretenciones CEC Perú S.A. - Bellavista

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Anexo 1:

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): BAZALAR PAZ, MIGUEL ANGEL

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de Maestría con mención en **ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA**, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es "**Liderazgo y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de Entretenciones CEC Perú S.A., Bellavista - 2020**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en este tema de investigación. El expediente de validación, que se hace llegar contiene:

Anexo N° 1: Carta de presentación

Anexo N° 2: Matriz de instrumento

Anexo N° 3: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma:

Nombre y Apellidos: Jorge Arturo Zapana Ruiz

DNI N°: 44078388

Anexo 2: Matriz de instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Liderazgo	Liderazgo Transformacional	Cambio positivo	1-17	ESCALA DE LIKERT -Muy de acuerdo -De acuerdo -Ni de acuerdo ni en desacuerdo -En desacuerdo -Muy en desacuerdo	Malo : 34-79 Regular: 80-125 Bueno: 126-170
		Comunicativo			
		Aprendizaje			
		Compromiso y responsabilidad			
	Liderazgo Transaccional	Control	18-27		
		Delega autoridad			
		Recompensas			
	Liderazgo Laissez-faire	Automotivación	28-34		
		Autocontrol			
		Ausencia			

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Desempeño laboral	Desempeños en las tareas	Planificación	1-6	ESCALA DE LIKERT -Muy de acuerdo -De acuerdo -Ni de acuerdo ni en desacuerdo -En desacuerdo -Muy en desacuerdo	Malo : 25-41 Regular: 42-58 Bueno: 59-75
		Organización			
		Conocimientos técnicos			
		Resolución de problemas			
	Desempeño contextual	Compañerismo	7-20		
		Efectividad			
	Desempeño organizacional	Eficacia	21-25		
Eficiencia					

Anexo 3 Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable:

Nro	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Liderazgo								
"referido a nuestro jefe inmediato"								
Liderazgo Transformacional								
1	Nos sentimos orgullosos de trabajar con él.	x		x		x		
2	Demuestra que cree firmemente en el dicho "si funciona", no lo arregles"	x		x		x		
3	Se preocupa de formar a aquellos que lo necesitan.	x		x		x		
4	Centra su atención en los casos en los que no se consigue alcanzar las metas esperadas.	x		x		x		
5	Nos hace saber que nos basemos en el razonamiento y en la evidencia para resolver los problemas.	x		x		x		
6	Esta dispuesto a instruirnos o enseñarnos siempre que lo necesitemos	x		x		x		
7	Nos da charlas para motivarnos.	x		x		x		
8	Cuenta con nuestro respeto	x		x		x		
9	Potencia nuestra motivación de éxito.	x		x		x		
10	Trata de que veamos los problemas como una oportunidad para aprender.	x		x		x		
11	Trata de desarrollar nuevas formas para motivarnos	x		x		x		
12	Nos hace pensar sobre los viejos problemas de forma nueva	x		x		x		
13	Impulsa a la utilización de la inteligencia para superar los obstáculos.	x		x		x		
14	Nos pide que fundamentemos nuestras opiniones con argumentos sólidos	x		x		x		
15	Nos da nuevas formas de enfocar los problemas que antes les resultaban desconcertantes.	x		x		x		
16	Tenemos plena confianza en él	x		x		x		
17	Confiamos en su capacidad para superar cualquier obstáculo	x		x		x		
Liderazgo Transaccional								
18	Evita cambiar lo que hagamos mientras las cosas salgan bien	x		x		x		

19	Pone especial énfasis en la resolución cuidadosa de los problemas antes de actuar	x		x		x	
20	Evita involucrarse en nuestro trabajo	x		x		x	
21	Nos da lo que queremos a cambio de recibir su apoyo	x		x		x	
22	Se asegura que exista un fuerte acuerdo entre lo que se espera que hagamos y lo que puede obtener por nuestro propio esfuerzo.	x		x		x	
23	Siempre que sea necesario podemos negociar con él, lo que obtendremos a cambio de nuestro trabajo	x		x		x	
24	Nos hace saber que podemos lograr lo que queremos si trabajamos conforme a lo pactado con él	x		x		x	
25	Trata de que obtengamos lo que deseamos a cambio de nuestra cooperación	x		x		x	
26	Evita hacer cambios mientras las cosas marchan bien	x		x		x	
27	Nos deja que sigamos haciendo nuestro trabajo como siempre lo hemos hecho, a menos de que sea introducir algún cambio	x		x		x	
Liderazgo Laisse - Faire							
28	Su presencia tiene poco efecto en nuestro rendimiento laboral	x		x		x	
29	Evitar decirnos donde se encuentra en algunas ocasiones para que mostremos autocontrol en nuestra labor	x		x		x	
30	Evita intervenir, excepto cuando no se consiguen los objetivos	x		x		x	
31	Evita tomar decisiones para empoderarnos como equipo	x		x		x	
32	No permite encontrarlo cuando surge un problema, para que podamos empoderarnos	x		x		x	
33	Evita decirnos como se tienen que hacer las cosas	x		x		x	
34	Es probable que se haga el ausente para que tomemos el control y poder de decisión	x		x		x	
Desempeño Laboral							
"referido a nuestros colaboradores"							
Desempeño en las tareas							
1	Completa adecuadamente los deberes asignados	x		x		x	
2	Cumple con las responsabilidades especificadas en la descripción de cargo	x		x		x	

3	Realiza las tareas que se espera de él	x		x		x	
4	Reúne los requisitos formales del puesto de trabajo	x		x		x	
5	Se involucra en actividades que influyen directamente en su evaluación de desempeño	x		x		x	
6	Descuida los aspectos del trabajo que está obligado a realizar	x		x		x	
Desempeño contextual							
7	Ayudo a otros que han estado ausentes	x		x		x	
8	Ayudo a otros que tienen fuertes cargas de trabajo	x		x		x	
9	Ayuda al supervisor con su trabajo (aunque no se lo haya pedido)	x		x		x	
10	Tomo parte de mi tiempo para escuchar los problemas y preocupaciones laborales de mis compañeros	x		x		x	
11	Dejo de hacer lo que estoy haciendo para ayudar a nuevos empleados	x		x		x	
12	Tengo un interés personal en los demás empleados	x		x		x	
13	Comparto información laboral con los compañeros de trabajo	x		x		x	
14	Asisto al trabajo por encima de las normas	x		x		x	
15	Aviso previamente cuando no pueda asistir al trabajo	x		x		x	
16	Tomo descansos en el trabajo no merecidos	x		x		x	
17	Paso gran cantidad de tiempo manteniendo conversaciones telefónicas	x		x		x	
18	Se queja de cosas insignificantes en el trabajo	x		x		x	
19	Conserva y protege la propiedad de la organización	x		x		x	
20	Se guía de las reglas informales concebidas para mantener el orden.	x		x		x	
Desempeño Organizacional							
21	Falla al desempeñar deberes esenciales	x		x		x	
22	hay buena productividad en su equipo de trabajo	x		x		x	
23	la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal de sus colaboradores	x		x		x	

24	El trabajo que realizan los colaboradores con eficacia aporta el logro de los objetivos que busca la empresa	x		x		x	
25	existe un espíritu de trabajo eficaz de parte de colaboradores en su área de trabajo para el logro de los objetivos	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Miguel Angel Bazalar Paz **DNI 25793885**

Especialidad del validador: Tematico

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de diciembre del 2020



Firma del Experto Informante.

Anexo 1:

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): ZARATE RUIZ, GUSTAVO ERNESTO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de Maestría con mención en **ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA**, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es "**Liderazgo y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de Entreteniciones CEC Perú S.A., Bellavista - 2020**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en este tema de investigaciónEl expediente de validación, que se hace llegar contiene:

Anexo N° 1: Carta de presentación

Anexo N° 2: Matriz de instrumento

Anexo N° 3: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma:

Nombre y Apellidos: Jorge Arturo Zapana Ruiz

DNI N°: 44078388

Anexo 2: Matriz de instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Liderazgo	Liderazgo Transformacional	Cambio positivo	1-17	ESCALA DE LIKERT -Muy de acuerdo -De acuerdo -Ni de acuerdo ni en desacuerdo -En desacuerdo -Muy en desacuerdo	Malo : 34-79 Regular: 80-125 Bueno: 126-170
		Comunicativo			
		Aprendizaje			
		Compromiso y responsabilidad			
	Liderazgo Transaccional	Control	18-27		
		Delega autoridad			
		Recompensas			
	Liderazgo Laissez-faire	Automotivación	28-34		
		Autocontrol			
		Ausencia			

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Desempeño laboral	Desempeños en las tareas	Planificación	1-6	ESCALA DE LIKERT -Muy de acuerdo -De acuerdo -Ni de acuerdo ni en desacuerdo -En desacuerdo -Muy en desacuerdo	Malo : 25-41 Regular: 42-58 Bueno: 59-75
		Organización			
		Conocimientos técnicos			
		Resolución de problemas			
	Desempeño contextual	Compañerismo	7-20		
		Efectividad			
	Desempeño organizacional	Eficacia	21-25		
		Eficiencia			

Anexo 3 Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable:

Nro	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Liderazgo								
“referido a nuestro jefe inmediato”								
Liderazgo Transformacional								
1	Nos sentimos orgullosos de trabajar con él.	x		x		x		
2	Demuestra que cree firmemente en el dicho “si funciona”, no lo arregles”	x		x		x		
3	Se preocupa de formar a aquellos que lo necesitan.	x		x		x		
4	Centra su atención en los casos en los que no se consigue alcanzar las metas esperadas.	x		x		x		
5	Nos hace saber que nos basemos en el razonamiento y en la evidencia para resolver los problemas.	x		x		x		
6	Esta dispuesto a instruirnos o enseñarnos siempre que lo necesitemos	x		x		x		
7	Nos da charlas para motivarnos.	x		x		x		
8	Cuenta con nuestro respeto	x		x		x		
9	Potencia nuestra motivación de éxito.	x		x		x		
10	Trata de que veamos los problemas como una oportunidad para aprender.	x		x		x		
11	Trata de desarrollar nuevas formas para motivarnos	x		x		x		
12	Nos hace pensar sobre los viejos problemas de forma nueva	x		x		x		
13	Impulsa a la utilización de la inteligencia para superar los obstáculos.	x		x		x		
14	Nos pide que fundamentemos nuestras opiniones con argumentos sólidos	x		x		x		
15	Nos da nuevas formas de enfocar los problemas que antes les resultaban desconcertantes.	x		x		x		
16	Tenemos plena confianza en él	x		x		x		
17	Confiamos en su capacidad para superar cualquier obstáculo	x		x		x		
Liderazgo Transaccional								
18	Evita cambiar lo que hagamos mientras las cosas salgan bien	x		x		x		

19	Pone especial énfasis en la resolución cuidadosa de los problemas antes de actuar	x		x		x	
20	Evita involucrarse en nuestro trabajo	x		x		x	
21	Nos da lo que queremos a cambio de recibir su apoyo	x		x		x	
22	Se asegura que exista un fuerte acuerdo entre lo que se espera que hagamos y lo que puede obtener por nuestro propio esfuerzo.	x		x		x	
23	Siempre que sea necesario podemos negociar con él, lo que obtendremos a cambio de nuestro trabajo	x		x		x	
24	Nos hace saber que podemos lograr lo que queremos si trabajamos conforme a lo pactado con él	x		x		x	
25	Trata de que obtengamos lo que deseamos a cambio de nuestra cooperación	x		x		x	
26	Evita hacer cambios mientras las cosas marchan bien	x		x		x	
27	Nos deja que sigamos haciendo nuestro trabajo como siempre lo hemos hecho, a menos de que sea introducir algún cambio	x		x		x	
Liderazgo Laisse - Faire							
28	Su presencia tiene poco efecto en nuestro rendimiento laboral	x		x		x	
29	Evitar decirnos donde se encuentra en algunas ocasiones para que mostremos autocontrol en nuestra labor	x		x		x	
30	Evita intervenir, excepto cuando no se consiguen los objetivos	x		x		x	
31	Evita tomar decisiones para empoderarnos como equipo	x		x		x	
32	No permite encontrarlo cuando surge un problema, para que podamos empoderarnos	x		x		x	
33	Evita decirnos como se tienen que hacer las cosas	x		x		x	
34	Es probable que se haga el ausente para que tomemos el control y poder de decisión	x		x		x	
Desempeño Laboral "referido a nuestros colaboradores"							
Desempeño en las tareas							
1	Completa adecuadamente los deberes asignados	x		x		x	
2	Cumple con las responsabilidades especificadas en la descripción de cargo	x		x		x	

3	Realiza las tareas que se espera de él	x		x		x	
4	Reúne los requisitos formales del puesto de trabajo	x		x		x	
5	Se involucra en actividades que influyen directamente en su evaluación de desempeño	x		x		x	
6	Descuida los aspectos del trabajo que está obligado a realizar	x		x		x	
Desempeño contextual							
7	Ayudo a otros que han estado ausentes	x		x		x	
8	Ayudo a otros que tienen fuertes cargas de trabajo	x		x		x	
9	Ayuda al supervisor con su trabajo (aunque no se lo haya pedido)	x		x		x	
10	Tomo parte de mi tiempo para escuchar los problemas y preocupaciones laborales de mis compañeros	x		x		x	
11	Dejo de hacer lo que estoy haciendo para ayudar a nuevos empleados	x		x		x	
12	Tengo un interés personal en los demás empleados	x		x		x	
13	Comparto información laboral con los compañeros de trabajo	x		x		x	
14	Asisto al trabajo por encima de las normas	x		x		x	
15	Aviso previamente cuando no pueda asistir al trabajo	x		x		x	
16	Tomo descansos en el trabajo no merecidos	x		x		x	
17	Paso gran cantidad de tiempo manteniendo conversaciones telefónicas	x		x		x	
18	Se queja de cosas insignificantes en el trabajo	x		x		x	
19	Conserva y protege la propiedad de la organización	x		x		x	
20	Se guía de las reglas informales concebidas para mantener el orden.	x		x		x	
Desempeño Organizacional							
21	Falla al desempeñar deberes esenciales	x		x		x	
22	hay buena productividad en su equipo de trabajo	x		x		x	
23	la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal de sus colaboradores	x		x		x	

24	El trabajo que realizan los colaboradores con eficacia aporta el logro de los objetivos que busca la empresa	x		x		x	
25	existe un espíritu de trabajo eficaz de parte de colaboradores en su área de trabajo para el logro de los objetivos	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. / Mg. Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto**

DNI 09870134

Especialidad del validador: **Mg. En Administración de negocios – MBA y en Gestión Pública / metodólogo y temático.**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de diciembre del 2020



Firma del Experto Informante.

Anexo 1:

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): JARA MIRANDA, ROBERT ALEXANDER

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de Maestría con mención en **ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA**, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es "**Liderazgo y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de Entretenciones CEC Perú S.A., Bellavista - 2020**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en este tema de investigación. El expediente de validación, que se hace llegar contiene:

Anexo N° 1: Carta de presentación

Anexo N° 2: Matriz de instrumento

Anexo N° 3: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma:

Nombre y Apellidos: Jorge Arturo Zapana Ruiz

DNI N°: 44078388

Anexo 2: Matriz de instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Liderazgo	Liderazgo Transformacional	Cambio positivo	1-17	ESCALA DE LIKERT -Muy de acuerdo -De acuerdo -Ni de acuerdo ni en desacuerdo -En desacuerdo -Muy en desacuerdo	Malo : 34-79 Regular: 80-125 Bueno: 126-170
		Comunicativo			
		Aprendizaje			
		Compromiso y responsabilidad			
	Liderazgo Transaccional	Control	18-27		
		Delega autoridad			
		Recompensas			
	Liderazgo Laissez-faire	Automotivación	28-34		
		Autocontrol			
Ausencia					

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Desempeño laboral	Desempeños en las tareas	Planificación	1-6	ESCALA DE LIKERT -Muy de acuerdo -De acuerdo -Ni de acuerdo ni en desacuerdo -En desacuerdo -Muy en desacuerdo	Malo : 25-41 Regular: 42-58 Bueno: 59-75
		Organización			
		Conocimientos técnicos			
		Resolución de problemas			
	Desempeño contextual	Compañerismo	7-20		
		Efectividad			
Desempeño organizacional	Eficacia	21-25			
	Eficiencia				

Anexo 3 Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable:

Nro	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Liderazgo "referido a nuestro jefe inmediato"								
Liderazgo Transformacional								
1	Nos sentimos orgullosos de trabajar con él.	x		x		x		
2	Demuestra que cree firmemente en el dicho "si funciona", no lo arregles"	x		x		x		
3	Se preocupa de formar a aquellos que lo necesitan.	x		x		x		
4	Centra su atención en los casos en los que no se consigue alcanzar las metas esperadas.	x		x		x		
5	Nos hace saber que nos basemos en el razonamiento y en la evidencia para resolver los problemas.	x		x		x		
6	Esta dispuesto a instruirnos o enseñarnos siempre que lo necesitemos	x		x		x		
7	Nos da charlas para motivarnos.	x		x		x		
8	Cuenta con nuestro respeto	x		x		x		
9	Potencia nuestra motivación de éxito.	x		x		x		
10	Trata de que veamos los problemas como una oportunidad para aprender.	x		x		x		
11	Trata de desarrollar nuevas formas para motivarnos	x		x		x		
12	Nos hace pensar sobre los viejos problemas de forma nueva	x		x		x		
13	Impulsa a la utilización de la inteligencia para superar los obstáculos.	x		x		x		
14	Nos pide que fundamentemos nuestras opiniones con argumentos sólidos	x		x		x		
15	Nos da nuevas formas de enfocar los problemas que antes les resultaban desconcertantes.	x		x		x		
16	Tenemos plena confianza en él	x		x		x		
17	Confiamos en su capacidad para superar cualquier obstáculo	x		x		x		
Liderazgo Transaccional								
18	Evita cambiar lo que hagamos mientras las cosas salgan bien	x		x		x		

19	Pone especial énfasis en la resolución cuidadosa de los problemas antes de actuar	x		x		x	
20	Evita involucrarse en nuestro trabajo	x		x		x	
21	Nos da lo que queremos a cambio de recibir su apoyo	x		x		x	
22	Se asegura que exista un fuerte acuerdo entre lo que se espera que hagamos y lo que puede obtener por nuestro propio esfuerzo.	x		x		x	
23	Siempre que sea necesario podemos negociar con él, lo que obtendremos a cambio de nuestro trabajo	x		x		x	
24	Nos hace saber que podemos lograr lo que queremos si trabajamos conforme a lo pactado con él	x		x		x	
25	Trata de que obtengamos lo que deseamos a cambio de nuestra cooperación	x		x		x	
26	Evita hacer cambios mientras las cosas marchan bien	x		x		x	
27	Nos deja que sigamos haciendo nuestro trabajo como siempre lo hemos hecho, a menos de que sea introducir algún cambio	x		x		x	
Liderazgo Laisse - Faire							
28	Su presencia tiene poco efecto en nuestro rendimiento laboral	x		x		x	
29	Evitar decirnos donde se encuentra en algunas ocasiones para que mostremos autocontrol en nuestra labor	x		x		x	
30	Evita intervenir, excepto cuando no se consiguen los objetivos	x		x		x	
31	Evita tomar decisiones para empoderarnos como equipo	x		x		x	
32	No permite encontrarlo cuando surge un problema, para que podamos empoderarnos	x		x		x	
33	Evita decirnos como se tienen que hacer las cosas	x		x		x	
34	Es probable que se haga el ausente para que tomemos el control y poder de decisión	x		x		x	
Desempeño Laboral							
"referido a nuestros colaboradores"							
Desempeño en las tareas							
1	Completa adecuadamente los deberes asignados	x		x		x	
2	Cumple con las responsabilidades especificadas en la descripción de cargo	x		x		x	

3	Realiza las tareas que se espera de él	x		x		x	
4	Reúne los requisitos formales del puesto de trabajo	x		x		x	
5	Se involucra en actividades que influyen directamente en su evaluación de desempeño	x		x		x	
6	Descuida los aspectos del trabajo que está obligado a realizar	x		x		x	
Desempeño contextual							
7	Ayudo a otros que han estado ausentes	x		x		x	
8	Ayudo a otros que tienen fuertes cargas de trabajo	x		x		x	
9	Ayuda al supervisor con su trabajo (aunque no se lo haya pedido)	x		x		x	
10	Tomo parte de mi tiempo para escuchar los problemas y preocupaciones laborales de mis compañeros	x		x		x	
11	Dejo de hacer lo que estoy haciendo para ayudar a nuevos empleados	x		x		x	
12	Tengo un interés personal en los demás empleados	x		x		x	
13	Comparto información laboral con los compañeros de trabajo	x		x		x	
14	Asisto al trabajo por encima de las normas	x		x		x	
15	Aviso previamente cuando no pueda asistir al trabajo	x		x		x	
16	Tomo descansos en el trabajo no merecidos	x		x		x	
17	Paso gran cantidad de tiempo manteniendo conversaciones telefónicas	x		x		x	
18	Se queja de cosas insignificantes en el trabajo	x		x		x	
19	Conserva y protege la propiedad de la organización	x		x		x	
20	Se guía de las reglas informales concebidas para mantener el orden.	x		x		x	
Desempeño Organizacional							
21	Falla al desempeñar deberes esenciales	x		x		x	
22	hay buena productividad en su equipo de trabajo	x		x		x	
23	la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal de sus colaboradores	x		x		x	

24	El trabajo que realizan los colaboradores con eficacia aporta el logro de los objetivos que busca la empresa	x		x		x		
25	existe un espíritu de trabajo eficaz de parte de colaboradores en su área de trabajo para el logro de los objetivos	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Robert Alexander Jara Miranda DNI 42312593

Especialidad del validador: Investigador

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de diciembre del 2020



Dr. Robert Jara Miranda

Ficha técnica del instrumento sobre el Liderazgo

Nombre del instrumento	: Encuesta sobre el Liderazgo
Autor y año	: Pilar Quispe Martínez, 2020
Universo de estudio	: Entretenciones CEC Perú S.A.
Nivel de confianza	: 95%
Margen de error	: +-5%
Tamaño muestral	: 70
Tipo de técnica	: Encuesta
Tipo de instrumento	: Cuestionario
Fecha de trabajo de campo	: 2020
Escala de medición	: ordinal
Tiempo estimado	: 20 minutos

Ficha técnica del instrumento sobre el Desempeño laboral

Nombre del instrumento	: Encuesta sobre el Desempeño laboral
Autor y año	: Katherine Dayana Velásquez Alberto & Estefanía del Pilar Mera Antón, 2019
Universo de estudio	: Entretenciones CEC Perú S.A.
Nivel de confianza	: 95%
Margen de error	: +-5%
Tamaño muestral	: 70
Tipo de técnica	: Encuesta
Tipo de instrumento	: Cuestionario
Fecha de trabajo de campo	: 2020
Escala de medición	: ordinal
Tiempo estimado	: 20 minutos

BASE DE DATOS CONFIABILIDAD

Variable liderazgo

Escala: LIDERAZGO

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	
		N	%
		15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	34

RELIABILITY
/VARIABLES=P35 P36 P37 P38 P39 P40 P41 P42 P43 P44 P45 P46 P47 P48 P49 P50 P51 P52 P53 P54 P55
P56 P57 P58 P59
/SCALE('DESEMPEÑO LABORAL') ALL
/MODEL=ALPHA.

BASE DE DATOS CONFIABILIDAD

Variable desempeño laboral

Resultado4-CONFIABILIDAD.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
- Registro
- Fiabilidad
- Título
- Notas
- Conjunto de datos
- Escala: ALL VARI/
- Título
- Resumen de Estadísticas
- Registro
- Fiabilidad
- Título
- Notas
- Escala: ALL VARI/
- Título
- Resumen de Estadísticas
- Registro
- Fiabilidad
- Título
- Notas
- Escala: DESEMPE
- Título
- Resumen de Estadísticas

RELIABILITY
/VARIABLES=P35 P36 P37 P38 P39 P40 P41 P42 P43 P44 P45 P46 P47 P48 P49 P50 P51 P52 P53 P54 P55
P56 P57 P58 P59
/SCALE('DESEMPEÑO LABORAL') ALL
/MODEL=ALPHA.

→ **Fiabilidad**

Escala: DESEMPEÑO LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N		%	
	Válido			
	15		100,0	
	Excluido ^a	0		,0
	Total	15		100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,577	25

