



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en Glamour Salón
y Spa Piura, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE PROFESIONAL DE :
Licenciada en Administración

AUTORA:

Atoche Ancajima, Karla Alejandra (ORCID: 0000-0003-4097-6625)

ASESORA:

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Reneé (ORCID: 0000-0001-8823-2655)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi madre y padre Marina, ella es el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó en mí las bases de responsabilidad y deseos de superación. De ella quiero reflejar sus virtudes infinitas y su gran corazón que me llevan a admirarla cada día más, pues sin mi madre no lo hubiera logrado, ya que siempre me apoyo incondicionalmente

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme vivir y disfrutar de cada día, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión.

A mi Universidad por formarme en esta hermosa carrera, también a mis profesores que compartieron sus conocimientos actitudes y experiencias que orientaron y fortalecieron mi vocación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables. Operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Métodos de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultados descriptivos de la influencia idealizada en Glamour Salón y Spa Piura.....	19
Tabla 2 Relación entre la influencia idealizada y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura.....	20
Tabla 3 Resultados descriptivos del estímulo intelectual en Glamour Salón y Spa Piura.....	21
Tabla 4 Relación entre el estímulo intelectual y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura.....	22
Tabla 5 Resultados descriptivos de la motivación e inspiración en Glamour Salón y Spa Piura.....	23
Tabla 6 Relación entre la motivación e inspiración y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura	24
Tabla 7 Resultados descriptivos de la consideración individual en Glamour Salón y Spa Piura.....	25
Tabla 8 Relación entre la consideración individual y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura.....	26
Tabla 9 Resultados descriptivos de la variable liderazgo y la variable desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura.....	27
Tabla 10 Relación entre la variable el liderazgo y la variable desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura 2020.....	28

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020. El estudio fue de tipo aplicado, enfoque mixto y diseño no experimental, transeccional, correlacional. Se aplicaron como instrumentos de investigación el cuestionario y la guía de observación. El grupo de estudio estuvo conformado por una muestra censal de 35 trabajadores. Se determinó que existe una positiva relación entre influencia idealizada, estímulo intelectual, motivación e inspiración, así como la consideración individual y el desempeño laboral en la empresa. Se concluyó, que en general, existe correlación entre el liderazgo y el desempeño laboral en la empresa, con un índice de 0,808, siendo necesario trabajar más dichos factores a fin de contribuir de mejor forma con el liderazgo en Glamour Salón y Spa Piura en el contexto del desempeño laboral.

Palabras clave: Liderazgo, desempeño laboral, influencia, motivación, spa.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between leadership and job performance at Glamor Salón y Spa Piura, 2020. The study was of an applied type, mixed approach and non-experimental, transectional, correlational design. The questionnaire and the observation guide were applied as research instruments. The study group consisted of a census sample of 35 workers. It was determined that there is a positive relationship between idealized influence, intellectual stimulation, motivation and inspiration, as well as individual consideration and work performance in the company. It was concluded that in general, there is a correlation between leadership and job performance in the company, with an index of 0.808, being necessary to work more on these factors in order to better contribute to the leadership in Glamor Salón and Spa Piura in the context of job performance.

Keywords: Leadership, job performance, influence, motivation, spa.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial las empresas se centran en generar la mayor rentabilidad posible en sus compañías, conseguir mucha más ganancia es uno de sus tantos objetivos fundamentales, de manera principal, de los propios gerentes quienes tienen la responsabilidad de guiar el sendero por el que caminan sus empresas, como también de aumentar las ganancias en cada lapso de tiempo. Cabe mencionar el aporte de Cherry (2018) quien afirma que los gerentes lideran y cada uno lo lleva a cabo acorde a sus características personales, vale decir, en base a su estilo de liderazgo, los cuales tienen que ver la conducta, dirección de grupo, motivación, entre otros. Es por ello que son los gerentes quienes asumen la carga de responsabilidades, que abarca la dirección del accionar de todo un grupo de colaboradores, quienes presentan diversas capacidades, personalidades, hábitos y experiencias, los cuales deben compatibilizar con los intereses de la organización, ya sea en decisiones con respecto al decrecimiento de ganancias e inclusive en las estrategias que tendrán tomarse en cuenta con el propósito de que todas los departamentos cuenten con una sola meta común, que abarca conseguir los objetivos establecidos por la compañía.

Cabe mencionar que existen ciertos casos en que los trabajadores, no tienen de manera clara el objetivo de la entidad y esto se da por falta de comunicación entre superiores y empleados, carencia de orientación de forma personalizada, falta de capacitación y lo que es más complicado, debido a la falta de un líder que pueda ser capaz a de dirigir el equipo de trabajo en la empresa. Según Culture (2018) sostiene que es de vital importancia saber que este problema, vale decir, la ausencia de un liderazgo correctamente establecido, suele dar origen a un distanciamiento entre las personas que forman parte de la organización y por ende el desempeño de los colaboradores se reduce de manera significativa.

Al considerar datos internacionales respecto al Instituto Mexicano del Seguro Social publicados en el portal web Expansión (2017), los colaboradores que no disfrutaban de las condiciones físicas y el entorno psicológico que otorga una compañía, posteriormente reducen de manera drástica su desarrollo de labores en un 40%. Así mismo, en E.E.U.U. las organizaciones tienen grandes pérdidas

económicas, cerca de 250,000 millones anualmente, ya que a la falta de líderes que cumplan el papel de guiar a los colaboradores y tomen la acción de orientar el trabajo de manera conjunta con dirección al cumplimiento de objetivos organizacionales. Es importante mencionar que en el año 2014, la cadena televisiva estadounidense BBC llevó a cabo un ranking de los directores generales de las organizaciones, en las cuales uno de los empresarios cuyas acciones disminuyeron a un 42%, se trata de Dick Costolo, empresario de Twitter a comparación de Facebook que conservó el mismo porcentaje en el mismo lapso de tiempo. De igual manera, Eddie Lampert no tuvo éxito al implantar una estrategia, la cual posteriormente fracasó y se llegó a considerar como un tipo de liderazgo arrogante.

Cabe mencionar, otro de los problemas vinculados a esta temática en las organizaciones y tiene que ver con la depresión de los empleados, la cual se origina debido a la carencia de líderes que cuenten con la capacidad de lograr que los trabajadores sientan satisfacción con la labor que realizan. Según datos de Expansión (2017) la depresión de los colaboradores puede originar costos más elevados en comparación a cualquier otra enfermedad ya que se percibe una baja permanente en el desarrollo de los colaboradores.

Por dicha razón, los expertos sugieren determinar programas de desarrollo de líderes que logren el bienestar de los trabajadores. Información publicada por la consultora Hay Group (2017) mediante investigaciones de clima organizacional, llegan a revelar que en las organizaciones se intenta generar valor económico al negocio a través de indicadores positivos productividad, siempre que exista un correcto liderazgo. Según el informe de la consultora se llegó a analizar las respuestas de 3,800 líderes, en la cual quedó demostrado que en las empresas los líderes cuentan con un impacto máximo del 70% en lo que respecta al clima gerencial y repercusiones máximas de 30% en el desarrollo laboral del equipo.

En el ámbito nacional, de acuerdo a ComexPerú (2017) se pudo identificar que las pymes representan el 99.5% del total de las organizaciones que cuentan con mayor capacidad de crear puestos laborales. Que demostrado que no aplican ninguna estrategia sobre cómo fidelizar a sus empleados, dando origen a un bajo desempeño de labores en el entorno de trabajo

En el ámbito local, el presente trabajo aborda la situación del liderazgo para promover el desempeño laboral en los colaboradores de Glamour Salón y Spa Piura. En la ciudad de Piura la empresa Glamour Salón y Spa, viene operando desde hace veinticinco años brindando servicios a la comunidad piurana. En este contexto, la empresa cuenta con colaboradores que laboran en los diferentes locales y trabajan en doble horario percibiendo únicamente el salario mínimo. De acuerdo con la investigación de Fausto (2017) se encontró que en la actualidad en Glamour Salón y Spa se evidencia una carencia de liderazgo, no existe un equipo de trabajo ni un plan de trabajo. Asimismo, falta una visión motivadora que involucre a todos los colaboradores, careciéndose de objetivos claros para cada uno de ellos. Un tema importante de resaltar es la limitada motivación al personal, lo que incluye la falta de incentivos por ejemplo en épocas de fiestas como el día de la madre, fiestas patrias, navidad, fiestas promocionales o fines de mes, donde el personal labora en horario corrido para cumplir con los clientes, pero no son compensados adecuadamente, como tampoco capacitados o actualizados en nuevas tendencias para el fortalecimiento de sus competencias.

En base a la situación antes descrita se puede formular el problema general como: ¿Qué relación existe entre el liderazgo y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020?, cuyas preguntas específicas son: a) ¿Qué relación existe entre la influencia idealizada y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020?; b) ¿Qué relación existe entre el estímulo intelectual y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020?; c) ¿Qué relación existe entre la motivación e inspiración y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020? y d) ¿Cuál es la relación entre la consideración individual y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020?

La investigación tiene una justificación práctica ya que se orienta a determinar el estado situacional del liderazgo en la empresa Glamour Salón y Spa Piura con la finalidad de proponer estrategias orientadas a mejorar la influencia, el estímulo, motivación e inspiración y consideración individual hacia los colaboradores, de cara a mejorar su eficiencia y eficacia en el desempeño de sus labores, de tal forma que sean capaces de generar una mayor satisfacción en los clientes y un mayor valor agregado en el servicio brindado, contribuyendo

finalmente no solo al crecimiento de la empresa sino también al bienestar de sus integrantes y clientes.

Con respecto a los objetivos, se tiene como objetivo general, Determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020. Teniendo como objetivos específicos: a) Evaluar la relación entre la influencia idealizada y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020; b) Determinar la relación entre el estímulo intelectual y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020; c) Evaluar la relación entre la motivación e inspiración y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020 y d) Establecer la relación entre la consideración individual y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020.

En relación con las hipótesis de estudio, se plantea como hipótesis principal: El liderazgo se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020. Como hipótesis específicas, se plantean: a) La influencia idealizada se relaciona directamente con el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020; b) El estímulo intelectual se relaciona directamente con el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020; c) La motivación e inspiración se relacionan directamente con el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020 y d) La consideración individual se relaciona directamente con el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional se presenta como antecedente a Benítez (2016) en la investigación *Manejo de normas de bioseguridad y riesgos laborales que influyen en las personas que trabajan en las peluquerías, en la ciudad de Esmeraldas, Ecuador*, tuvo como objetivo definir la aplicación de medidas de bioseguridad, en los salones de belleza. Se llegó a considerar una muestra de 11 salones de belleza, los cuales lo conforman 27 colaboradores. Se efectuó un estudio cuali-cuantitativo y se llevó a la práctica dos instrumentos, los cuales fueron una encuesta y una guía de observación, logrando un resultado con respecto a los peluqueros quienes presentan un 60% de desconocimiento de las diversas normas de bioseguridad. Así mismo, un 60% tiene problemas en la piel, debido a la incrustación de mínimos fragmentos de pelos. Por otro lado, el 70% ha experimentado accidentes con objetos corto punzantes, un 64% no muestran una posición disergonómica y el 70% no se encuentra afiliado a un seguro social de salud. Se consideró la conclusión de que existe una gran falta de conocimiento acerca de las diferentes normas de riesgo laboral, bioseguridad, y manejo de los desechos, debido a que no cumplen con las medidas requeridas.

Salinas y Maldonado (2014) en el estudio *Diseño de un programa de capacitación en seguridad y salud en el trabajo, basado en los factores de riesgos laborales, en las actividades de belleza, en la ciudad de Bogotá, Colombia*, se tuvo como objetivo crear un programa de capacitación correspondiente a seguridad y salud en el centro de labores y enfocados en las diversas actividades de belleza ornamental con el propósito de contar con una alternativa factible para prevenir de manera adecuada y segura los factores de riesgo. Así mismo, se pretende realizar dichas actividades con el fin de optar la especialidad en lo que respecta a salud ocupacional, higiene industrial y seguridad. Se consideró una muestra aleatoria conformada por 12 establecimientos y se llevó a cabo un estudio de tipo descriptivo, en la cual se logra observar las dificultades a los que se encontraban expuestos y se consigue obtener como resultado que el 82% de las personas encuestadas cuentan con conocimiento correspondiente a riesgos laborales y expresa que no es de anticipada importancia su afectación y prácticas de medidas que puedan

prevenir estas situaciones. Concerniente a las conclusiones, se percibe que los intervenidos, vale decir, los colaboradores del rubro de salones de belleza se consiguen identificar y constatar que existen diversos factores de riesgo en las labores desarrolladas en belleza ornamental, que se vinculan directamente con en la falta de conocimiento acerca de riesgos laborales.

Jiménez (2014) en su tesis *Relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes de una universidad 13 privada*, presentada en la Universidad Católica de Colombia, se llevó a cabo un estudio correlacional que a través de la aplicación de tres instrumentos con el fin de evaluar las variables correspondientes a liderazgo, desempeño y motivación a una muestra de la población constituida por 73 docentes pudo concluir que existe vínculo entre el liderazgo transformacional con el motivador interno el cual se direcciona al logro, ya que el personal directivo anima y motiva el trabajo de la plana docente y poder lograr la excelencia de la calidad en el sector educación. Cabe mencionar que, el liderazgo transformacional guarda relación con el que motiva de manera externa el grupo de trabajo, ya que el equipo de trabajo directivo motiva y estimula a sus trabajadores para experimentar situaciones nuevas de aprendizaje para los diversos integrantes de la empresa.

Es importante mencionar, que existe vínculo entre el liderazgo transformacional y el medio de requisición o retribución, ya que el personal directivo anima y motiva a exponer los trabajos y considera las retribuciones con el producto de su labor, el cual da origen a una gran aceptación por parte de los empleados. Por último, quedó demostrado que el desarrollo se correlaciona de manera inversa con la estimulación intelectual, vale decir, existen obstáculos en la dirección para promocionar la iniciativa y creatividad de los docentes en aras de implantar mecanismos de mejoramiento en su actividad de trabajo.

Cruz y Velázquez (2014) en su tesis titulada *Liderazgo Transformacional como herramienta de la productividad de los empleados, Caso: Empresa textilera, Municipio Ixtapaluca – México*, investigación cuyo fin fue la identificación y la determinación de las causas que generan la predominancia del Liderazgo Transformacional. Se pudo concluir que en el entorno organizacional tiene que existir un vínculo de aprecio y cordialidad entre el líder y los trabajadores que tiene

a cargo. De igual manera, debe prevalecer una comunicación con fluidez y de manera cordial fundamentada en la confianza en aras de fortalecer el desenvolvimiento de los integrantes de la empresa y puedan desempeñarse mejor. Así mismo, se logró comprobar que los trabajadores que efectúen un mejor desempeño en el entorno laboral muestran niveles mayores de compromiso propios, dirigidos a los objetivos y metas de la empresa.

En el ámbito nacional, se encuentra a Rafael (2016) en su tesis titulada *Toma de decisiones y estrategias competitivas en los salones de belleza de la avenida las flores del distrito S.J.L.; Lima-2016*, para optar el grado de licenciada. Se determinó el objetivo general de definir la relación entre la toma de decisión y la estrategia competitiva en los salones de belleza de la avenida las Flores – 2016. Con respecto a la metodología, tuvo una investigación no experimental y Transversal de tipo descriptivo. En lo que respecta a la conclusión, se percibe que existe una relación positiva de nivel alto entre las variables estrategias competitivas y ventas correspondiente a las Mypes panificadoras industriales de Lima Metropolitana, 2016.

Esparza (2016) en su tesis *El estilo de liderazgo y su efecto en el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa El Rocío S.A. año 2016-Trujillo*. El estudio que se realizó fue de tipo descriptivo junto a un diseño no experimental de corte transversal. Se tomó en cuenta una muestra de 28 colaboradores en el área correspondiente. De igual manera se recolectaron datos a través de un cuestionario en lo que respecta a la variable liderazgo y para desempeño laboral se consideró una ficha que permitió evaluar. Referente a los resultados quedó demostrado que el coeficiente de 7 determinación $R^2 = 0.1751$ aproximado a cero logrando interpretar que las variables en dicha investigación tienen un nivel de relación bastante bajo, por lo cual se llega a demostrar que el desarrollo laboral del departamento de contabilidad de la organización El Rocío S.A. no se encuentra supeditado al estilo de liderazgo. Concerniente a los objetivos fueron fundamentales identificar el estilo del líder en el departamento de contabilidad, consiguiendo un resultado direccionado a las personas de 6.4 y enfocado a los resultados se obtuvo un 8.4 logrando una ubicación en la malla del grid gerencial, es decir un liderazgo de estilo de equipo. En lo que respecta a los resultados de

desarrollo laboral fue correcto, con un 46.4% y un 39.3% tiene desarrollo laboral regular y solamente el 14.3% es sobresaliente en el área, finalizando con una propuesta que abarca lineamientos para la correcta aplicación del liderazgo.

Santiago de La Cruz (2014) en su tesis *Liderazgo transformacional y desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Atento Ate-2014*. Con respecto al tipo de Investigación fue descriptiva correlacional de diseño no experimental. Concerniente a la población se consideraron 40 personas logrando una muestra censal, los cuales pudieron facilitar los datos a través de una entrevista y cuestionario. Esto permitió facilitar su procesamiento en software SPSS, de los cuales los resultados apoyaron la discusión y respectivas conclusiones. De acuerdo a los hallazgos ubicados en esta investigación, queda demostrado que el liderazgo transformacional y desarrollo laboral no se toman en cuenta en las empresas. Por dicha razón, recomienda su implementación considerando estudios previos por autores que perciben esta necesidad fundamental dentro de las compañías.

En el ámbito local se tiene a Castro (2015) en su investigación logró determinar las dimensiones del liderazgo transformacional sobresalientes en el director de la institución educativa privada Federico Villarreal de la provincia de Talara, al considerar las percepciones de la plana docente y de la propia autopercepción de la directora. Concerniente al tipo de estudio fue de enfoque positivista y de naturaleza cuantitativa. Respecto a la muestra se consideró 23 docentes y se llevó a cabo una entrevista de manera estructurada a través de un cuestionario de liderazgo transformacional. Se llegó a concluir que el liderazgo transformacional se considera un estilo de gestión de rango que se fomenta para ofrecer servicios de calidad. Los integrantes se organizan mediante el cumplimiento de objetivos y metas.

Posadas (2016) tuvo como objetivo definir cómo el liderazgo gerencial repercute en el desempeño de las labores de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Castilla – Periodo 2015, fundamentado en un diseño transaccional de tipo descriptivo y correlacional, considerando una muestra de 488 colaboradores, en la cual se aplicó el cuestionario acerca de la satisfacción laboral y estilo de liderazgo desarrollado por el propio autor. Concerniente a los resultados precisan

que el liderazgo gerencial repercute de manera favorable en el desempeño laboral de los empleados de la Municipalidad Distrital de Castilla.

Pingo (2017) consideró como objetivo determinar la correlación existente entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Agencia Paita Caja Piura, año 2016, empleando un diseño transversal de tipo descriptiva y correlacional, en la cual se aplicó el cuestionario correspondiente a satisfacción laboral y estilo de liderazgo efectuada por el propio autor. En lo que respecta a las conclusiones precisaron que hubo correlación del tipo positivo y estadísticamente representativa entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral.

En cuanto a las teorías relacionadas a la primera variable se tiene al liderazgo, al respecto de acuerdo a Castrillón (2015) el liderazgo es aquel proceso a través del cual un líder interacciona con otros individuos y aplica una determinada influencia personal fundamentada en el poder que toma en cuenta las habilidades, fortalezas y acciones de un grupo de personas para el logro de metas y propósitos comunes direccionados a la transformación de la organización y de las personas que trabajan en el interior.

De igual manera Covey (2015) expresa que las capacidades de liderazgo se originan con las personas, ya que son las familias de ellas las que tienen la responsabilidad de poner en práctica los valores y principio, la comunicación y proactividad. Dichas capacidades van cambiando con el desempeño de los líderes y van a estar direccionadas a la creación de logros de los equipos de trabajo.

De acuerdo Lusier y Achua (2015) el liderazgo viene a ser el proceso de influencia entre líderes y las personas en aras contribuir a cumplir los propósitos de la empresa a través de acciones que permitan cambiar o transformar a los integrantes del grupo.

Chiavenato (2017) sostiene que se llega a producir el liderazgo cuando se aplica en una situación la capacidad de un líder de influir en los individuos mediante un proceso comunicativo que se orienta al cumplimiento de diferentes objetivos y metas. En este contexto, la dimensión liderazgo presenta cuatro dimensiones, influencia idealizada, estímulo intelectual, motivación e inspiración y consideración individual.

Concerniente a la primera dimensión influencia idealizada, Mendoza y Ortiz (2015) mencionan que los líderes que la practican se caracterizan por ser carismáticos y percibidos por los seguidores como los que poseen un alto nivel de moralidad, integridad y confianza. Suelen colocarse a la cabeza frente a las crisis y se esfuerzan por celebrar el éxito con su equipo de trabajo. Esta dimensión cuenta con cinco indicadores, confianza del líder, admiración por el desempeño del líder, asertividad del líder, enfoque en misión y visión y respeto a los trabajadores.

En lo que respecta al primer indicador, confianza del líder, de acuerdo a Chiavenato (2017) afirma que la confianza es crítica en aras de que las empresas puedan cumplir sus objetivos y tratar de retener personal valioso. Esta se lleva a cabo, cuando las personas generalizan su propia confianza a las grandes compañías conformadas por individuos con los que no tienen vínculo familiar.

Concerniente al indicador admiración por el desempeño de líder, Lusier y Achua (2015) sostienen que los trabajadores sienten admiración por los líderes que ponen en práctica la empatía, vale decir, se ponen en el lugar de ellos tanto en la parte emocional como en las actividades laborales. Con respecto a la asertividad del líder, Chiavenato (2017) afirma que es una cualidad fundamental que todo directivo debe entrenar. Cabe mencionar que la habilidad no es innata, por ellos es vital trabajarla de manera profunda, ya que depende de ella el éxito del liderazgo.

En lo que respecta al indicador enfoque en visión y misión, Covey (2015) afirman que es importante que el líder tenga la capacidad de establecer una misión y visión de manera creativa, clara, innovadoras y retadoras. Cabe mencionar, que en este campo el líder no está exento de obstáculos, debido a que para lograrlo es fundamental abandonar el enfoque personalista del líder. Concerniente al indicador respeto a los colaboradores, de acuerdo a Chiavenato (2017) afirma que el respeto es la actitud que cuenta con mayor valor en un líder, se puede decir que es mucho más que la motivación, confianza o reconocimiento para lograr un objetivo.

Concerniente a la segunda dimensión, estímulo intelectual, Mendoza y Ortiz (2015) sostienen que su aplicación permite al líder empoderar a los demás integrantes del equipo con el fin de que piensen sobre los problemas y puedan desarrollar sus propias destrezas y habilidades. Dicha dimensión, cuenta con tres indicadores, resolución de problemas, creatividad e innovación y aceptación de críticas.

Con respecto al indicador, resolución de problemas, según Chiavenato (2017) afirma que es un aspecto bastante práctico, debido a que los problemas forman parte de las diversas situaciones que se pueden presentar en el trabajo y que el líder tiene que saber gestionarlas. Cabe mencionar, que este punto el líder debe saber el identificar el momento en que se encuentre la dificultad. Concerniente al indicador, creatividad e innovación de acuerdo a Klemm (s.f) menciona que los líderes reconocen que dichos puntos son el sustento de la empresa. Las nuevas ideas pueden servir de guía a programas que son superiores a otros en lo que respecta a desarrollo o planificados por la compañía. Por dicha razón la misión de todo líder debe ser buscar de manera continua programas e ideas que cuenten con un nivel superior a los que la empresa se encuentra desarrollando en la actualidad.

Concerniente al indicador aceptación de críticas, Chiavenato (2017) afirma que es fundamental que el líder preste atención el aporte y críticas de los colaboradores en aras de fortalecer el trabajo y tomar mejores decisiones. El equipo de trabajo, puede contar con un panorama preciso sobre las falencias de la organización y por ende brindar las críticas a su líder.

Referente a la tercera dimensión, motivación e inspiración, Mendoza y Ortiz (2015) sostienen que este tipo de líder cuenta con la habilidad de motivar a las personas en aras de lograr un desempeño superior, debido a que excelente alcanzar esfuerzos adicionales y convencer a su equipo de trabajo de las habilidades con las que cuentan. Esta dimensión cuenta con tres indicadores, trabajo en equipo, aprendizaje proactivo y recompensas.

Con respecto al primer indicador, trabajo en equipo, de acuerdo a Chiavenato (2017) sostiene que se fundamentan en una tendencia de equipos y la influencia pequeños o grandes equipos en los que se requiere un líder en aras de guiar a los individuos y al equipo con dirección a los objetivos que se lleguen a marcar. Concerniente al aprendizaje proactivo, según Klemm (s.f) afirma que es vital que un líder disponga de habilidades proactivas en aras de crecer y realizar la búsqueda de nuevas oportunidades con el fin de prever problemas y poder tomar la iniciativa empresarial. Con respecto al indicador recompensas, según Chiavenato (2017) afirma que es importante que el líder establezca objetivos claros y brinde reconocimiento, vale decir, recompensas variadas. Esto puede lograr que el personal alcance los niveles de desempeño que se esperan.

Referente a la cuarta dimensión, consideración individual, Mendoza y Ortiz (2015) mencionan que aquí se incluye el cuidado, la aplicación de la empatía y el brindar retos y oportunidades para el resto. En esta faceta, el líder escucha de manera activa y debe demostrar ser un comunicador fuerte. Dicha dimensión abarca tres indicadores, enfoque en necesidades del trabajador, valoración al trabajador y desarrollo de habilidades.

Concerniente al primer indicador, enfoque en necesidades del trabajador, de acuerdo a Chiavenato (2017) menciona que el líder identifica lo que necesitan hacer su equipo de trabajo aras de cumplir los objetivos, el cual abarca explicar de manera clara las funciones y responsabilidades organizacionales, implantar una estructura organizacional y aportar a las necesidades sociales de su grupo. En lo que respecta al indicador valoración al trabajador, de acuerdo a Mendoza y Ortiz (2015) afirma que es importante valorar el trabajo de los colaboradores en base a su rendimiento en la organización. Las herramientas que pueden contribuir a realizar esta actividad son las diferentes evaluaciones existentes que permiten tener conocimiento sobre su desempeño laboral, entre ellas, las encuestas de compromiso y el test de liderazgo.

En lo que respecta al indicador desarrollo de habilidades, Covey (2015) manifiesta que dentro de ellas se ubican, aprender a delegar, resolver conflictos, poner en práctica la disciplina, inspirar a otros, etc.

Concerniente a la segunda variable, desempeño laboral, de acuerdo a Mendoza y Ortiz (2015) mencionan que viene a ser el conjunto de acciones o conductas que se observan y que conllevan al cumplimiento de objetivos de la empresa y que se pueden medir en término de competencia a cada persona y el nivel de contribución a la organización. Dicha dimensión cuenta con tres dimensiones, eficiencia, eficacia y calidad.

En lo que respecta a eficiencia, de acuerdo a Chiavenato (2017) afirma que busca el mejoramiento a través de soluciones económicas y técnicas. Los indicadores de esta dimensión son, el manejo de recursos y la cantidad de recursos utilizados.

Concerniente al primer indicador, manejo de recursos, Chiavenato (2017) menciona que es vital gestionar los recursos de manera adecuada, en aras de obtener resultados favorables en la rentabilidad de la empresa. Referente al

indicador cantidad de recursos, de igual manera el autor menciona que es importante realizar una planificación previa con el equipo de trabajo en aras de saber cómo emplear los recursos de y cuánto se requiere utilizar. Esto puede evitar pérdidas económicas a la empresa.

Concerniente a la dimensión eficacia, de acuerdo a Chiavenato (2017) sostiene que intenta buscar que el rendimiento en la organización sea máximo, a través de herramientas técnicas y políticas. Aquí se logran los objetivos que anhela la empresa. Los indicadores de esta dimensión son, el cumplimiento de metas y logro de resultados.

En lo que respecta al cumplimiento de metas, según Mendoza y Ortiz (2015) sostienen que es fundamental establecer metas a los colaboradores en base a fechas y de acuerdo a ello supervisar el respectivo cumplimiento y si hay limitaciones brindar retroalimentación. En lo que respecta al indicador logro de resultados, el mismo autor menciona que es vital el logro de resultados, ya que permite la estabilidad de la organización en el mercado y por ende el de los colaboradores.

Referente a la tercera dimensión, calidad, Covey (2015) afirman que abarca la calidad del trabajo que el colaborador lleva a cabo en la organización. Esto incluye las competencias profesionales sumado a sus habilidades interpersonales. Dicha dimensión cuenta con indicadores, servicio de atención y dinamismo en el ambiente.

Con respecto al indicador servicio de atención, Chiavenato (2017) menciona que este aspecto es relevante para contar con una cartera estable de clientes. Así mismo, permite cuidar la imagen de la empresa. Los trabajadores deben esforzarse en brindar la atención debida al cliente, ya que esto es percibido por los clientes. En lo que respecta al indicador, dinamismo en el ambiente, dicho autor menciona que para lograr dinamismo es vital la flexibilidad y de manera frecuente estar informado sobre las tendencias del mercado.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, respecto a las características que comprenderá el desarrollo del estudio, según Hernández y Mendoza (2018) explican que este tipo de estudio es eficiente e imprescindible, debido a que tiene como característica principal la generación y construcción del conocimiento para la solución ante un hecho en la que se desarrolle el problema. Asimismo, es de enfoque mixto, ya que para el logro de los objetivos de la investigación se recurrirá a la aplicación de instrumentos de naturaleza cuantitativa y también cualitativa.

De otro lado, el diseño para la presente tesis fue no experimental, según Baena (2017) lo define como aquella que se realiza sin hacer manipulación alguna o deliberada de las variables. Por su parte Hernández y Mendoza (2018) mencionan que también es de corte transversal o transeccional, debido a que la recopilación de los datos se efectuó en una temporalidad única o limitada, permitiendo comprender la interrelación e incidencia que abarcan las variables del estudio. Finalmente, la investigación fue correlacional, ya que de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) tuvo como finalidad describir la relación que existe entre las variables de estudio.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Liderazgo

El liderazgo es una forma de influencia, que alienta a los trabajadores a lograr el éxito más allá de lo esperado. Dedicar sus esfuerzos para lograr altos niveles de comunicación entre el líder y los subordinados, consolidando el ambiente del grupo y haciendo más sencillo el logro de los objetivos (Bertrand, 2016).

Variable 2: Desempeño laboral

Lado (2015) define el desempeño laboral como el comportamiento cognitivo, motor, psicomotor y entre personas controlado por una persona, importante para las metas organizacionales y graduables en términos de habilidades.

3.3. Población, muestra y muestro

3.3.1. Población

Según Cabezas *et al.* (2018) es un subconjunto de la población general, que comprende el sujeto de estudio, las cuales poseen ciertas características similares o diferenciales, en consideración a su limitación espacial o temporal para sus análisis correspondientes. De esta manera el estudio contó con una población de 35 colaboradores

3.3.2. Muestra

Según Cabezas *et al.* (2018) está conformado por un subgrupo poblacional, para ello es necesario conocer el tamaño de la muestra, mientras más representativa sea la muestra, será menor el error muestral. En el caso de la presente investigación la muestra fue censal ya que se tomó al total de la población (35 personas), por ser esta de un número menor de personas.

3.3.3. Muestreo

De acuerdo a Cabezas *et al.*, (2018) está abarca el método a utilizar con la finalidad de poder selección principalmente aquellos componentes que conforman la muestra. En el caso de la presente investigación no se aplicará muestreo pues se trabajará con la muestra censal.

3.3.4. Unidad de análisis

Cada uno de los colaboradores de Glamour Salón y Spa de Piura.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

La encuesta, es una de las técnicas que tiene como finalidad la adquisición de conocimiento mediante la formulación de una serie de interrogantes y alternativas necesario en para conocer la valoración de un determinado sujeto que han sido pertinentemente seleccionados en una muestra ante un hecho o contexto problemático que requiera su materia de estudio (Camacho *et al.*, 2015).

La observación, Para el registro de conductas de forma sistemática y directa, se empleará la técnica cualitativa de observación directa respecto a las conductas de los colaboradores de la empresa in situ (Camacho *et al.*, 2015).

3.4.2. Instrumentos

El cuestionario, este instrumento estuvo compuesto por una serie de ítems destinados a medir las variables de estudio en base a la escala de Likert, donde se tuvo la valoración de los participantes mediante la selección de alguna de las cinco alternativas estructuradas de manera ordinal, con la finalidad de presentar o contextualizar la problemática del estudio.

La guía de observación, es una herramienta basada en el análisis y registro de comportamientos de personas, en este caso de los colaboradores de Glamour Salón y Spa Piura, fue muy necesario recolectar estos datos de fuentes primarias en el lugar mismo de investigación, mientras se llevaban a cabo las actividades cotidianas y la interacción propia de las labores.

La validez, de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) es también llamada validez lógica o racional, la cual tiene como finalidad evaluar mediante un panel de expertos o especialistas en la materia, para poder calificar y asignar la puntuación pertinentemente respecto a las interrogantes que comprenden el constructo o instrumentos, debiendo ser estas claras, coherentes y relevantes respecto a los indicadores que se pretender medir y al sujeto de estudio al que se desea aplicar.

La confiabilidad, según Hernández y Mendoza (2018) se calcula a través de un coeficiente que permite medir el nivel confianza del cuestionario

respecto a los datos que mantienen una homogeneidad en función a los ítems, se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach. De tal manera que en el estudio para determinar el nivel de confianza se aplicó una prueba piloto, para posteriormente calcular el mencionado coeficiente el cual fue aprobatorio.

3.5. Procedimientos

Según Arias (2016) el procedimiento en un estudio de índole científico, abarca un proceso sistemático o secuencial, con la finalidad de comprender cada fase o etapa en la cual se desarrolla la investigación. En consideración a este criterio teórico, el estudio comprendió los siguientes procedimientos: La aplicación de cuestionario dirigido a la muestra determinada para la presente investigación, previamente a su aplicación se realizó la validez mediante el juicio de tres jueces de expertos, así también se efectuó una prueba piloto en el caso de los cuestionarios en escala de Likert, con la finalidad de conocer el coeficiente de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach. Cabe resaltar que, para la aplicación de los instrumentos, se coordinó previamente con la responsable de Glamour Salón y Spa Piura el horario adecuado a efecto de contar con la mejor disponibilidad de los individuos y evitar interferir con sus labores diarias en el local.

3.6. Método de análisis de datos

En función al método que comprendieron el análisis de los instrumentos que se aplicaron pertinentemente en el estudio, esencialmente se tuvo en cuenta dos tipos de métodos, que tuvieron como finalidad fundamentar los objetivos e hipótesis propuestas. Para las respuestas cualitativas obtenidas en la aplicación de la guía de entrevista a la persona responsable de la empresa, éstas fueron interpretadas mediante un análisis argumentativo y apreciativo sobre la situación problemática en la que se evidenció haciendo uso de los medios de procesamiento de datos Word for Windows, que fueron necesarios para la redacción de manera pertinente.

Para el caso de la interpretación de las respuestas cuantitativas obtenidas por aplicación de los cuestionarios dirigidos a la muestra conformada por los colaboradores de la empresa, esta se realizó de manera estadística, mediante un análisis inferencial correlacional, en donde se representó mediante tablas de frecuencia y porcentajes con el apoyo del programa estadístico informático conocido como SPSS v. 26.

3.7. Aspectos éticos

De acuerdo a Cedeño y Rodríguez (2020) los estudios deben seguir una serie de lineamientos que permitan determinar la veracidad y autenticidad de la investigación, para su desarrollo se cumplió con las normas establecidas, tales como el cumplimiento de las normas APA 7° edición, en función a las citas directas o parafraseadas, reconociendo la fuente y aporte intelectual de los autores que se han utilizados en cada etapa del estudio, así mismo respetando las ideas, pensamientos, ideologías y opiniones en función a la contextualización de la problemática y de los hallazgos obtenidos en los resultados, permitiendo otorgar la confiabilidad en el sustento científico, evitando acciones irresponsables e irrespetuosas, finalmente se respetó el anonimato de los participantes y confidencialidad de los datos.

IV. RESULTADOS

4.1. Informe de aplicación del cuestionario

4.1.1 Relación entre la influencia idealizada y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura

Tabla 1

Resultados descriptivos de la influencia idealizada en Glamour Salón y Spa Piura

D ₁ influencia idealizada	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) TA		(4) DA		(3) I		(2) ED		(1) TD			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	T	%
Su jefe demuestra amplio dominio de sus funciones y confianza en sí mismo.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	35	100 %	35	100
Su jefe despierta admiración por su desempeño en el trabajo.	0	0%	0	0%	0	0%	21	60 %	14	40 %	35	100
En Glamour Salón y Spa existe una comunicación asertiva con los colaboradores	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	35	100 %	35	100
Su jefe desarrolla sus funciones acordes con la misión y visión de la empresa	0	0%	0	0%	0	0%	14	40 %	21	60 %	35	100
En Glamour Salón y Spa se muestra respeto por las actitudes y opiniones de los colaboradores	0	0%	0	0%	0	0%	3	10 %	32	90 %	35	100

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores

En la tabla 1, se observó que, en el ítem respecto a amplio dominio de funciones y confianza en sí mismo por parte del jefe, el 100% de encuestados se muestra totalmente en desacuerdo, asimismo, el 60% de estos está en desacuerdo en cuanto a que su jefe despierta admiración por su desempeño en el trabajo. De otra parte, el 100% de las personas manifiesta estar totalmente en desacuerdo con que en la empresa existe una comunicación asertiva con los colaboradores. Complementariamente a ello, el 60% de los encuestados se muestra totalmente en desacuerdo con que su jefe desarrolla sus funciones acordes con la misión y visión de la empresa. Finalmente, el 90% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con que en la organización se muestra respeto por las actitudes y opiniones de los colaboradores.

De lo anterior se puede inferir que en la empresa los resultados en cuanto a dominio de funciones y confianza en sí mismo por parte del jefe, comunicación asertiva con los colaboradores y respeto por las actitudes y opiniones de los colaboradores, son en general negativos, en consecuencia, se debe realizar un trabajo exhaustivo en aras de mejorar dichas falencias y así crear un buen clima laboral. Así mismo, existen posibilidades de mejora en cuanto a la muestra de admiración por parte del jefe por el desempeño de los colaboradores, ya que si hay carencia de interés por la labor que realiza el equipo de trabajo, no es posible contar con personal motivado. De otra parte, se puede fortalecer el desarrollo de las funciones del jefe acordes con la misión y visión de la empresa, debido a que esto puede contribuir a lograr los objetivos de la organización.

Contrastación de Hipótesis Específica 1

HE1: La influencia idealizada se relaciona directamente con el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020.

Tabla 2

Relación entre la influencia idealizada y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura

		<u>Influencia idealizada Desempeño laboral</u>	
Influencia idealizada	Correlación de Pearson	1	,824**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,824**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores

La tabla 2 determinó el nivel de relación que existe entre la influencia idealizada y el desempeño laboral en *Glamour Salón y Spa Piura* el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de 0.824, que de acuerdo a los índices de correlación de Pearson se encuentra en una correlación positiva, es decir que

mientras exista influencia idealizada existirá un mejor desempeño laboral en la empresa. En consecuencia, *se acepta la hipótesis específica 1 debido a que si existe relación entre la influencia idealizada y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura.*

4.1.2 Relación entre el estímulo intelectual y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura

Tabla 3

Resultados descriptivos del estímulo intelectual en Glamour Salón y Spa Piura

D ₂ estímulo intelectual	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) TA		(4) DA		(3) (2) IED		(1) TD		T	%		
	F	%	F	%	F	%	F	%				
Su jefe propone diferentes alternativas para la resolución de problemas.	0	0%	0	0%	0	0%	17	48 %	18	52 %	35	100
En Glamour Salón y Spa escuchan sus ideas y aportes y los toman en consideración.	0	0%	0	0%	0	0%	7	20 %	28	80 %	35	100
Se estimula a los trabajadores a desarrollar ideas innovadoras	0	0%	0	0%	3	10 %	18	50 %	14	40 %	35	100
En Glamour Salón y Spa se estimula la creatividad de los trabajadores utilizando estrategias innovadoras	0	0%	0	0%	0	0%	21	60 %	14	40 %	35	100
Se aceptan los diferentes puntos de vista y las críticas de los demás en pro de mejorar el desempeño.	0	0%	0	0%	11	31%	13	38 %	11	31 %	35	100

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores

En la tabla 3, se observó que, en el ítem respecto a la propuesta de diferentes alternativas para la resolución de problemas por parte del jefe, el 52% se muestra totalmente en desacuerdo con que estos si se cumplen efectivamente, asimismo, el 80% de los encuestados se muestra totalmente en desacuerdo con que la empresa escucha sus ideas y aportes y los toman en consideración. De otra parte, el 50% de las personas manifiesta estar en desacuerdo con que la empresa estimula a los trabajadores a desarrollar ideas innovadoras y el 60% de los encuestados manifiesta estar desacuerdo con que la empresa estimula a la creatividad de los trabajadores utilizando estrategias innovadoras. Finalmente, el

38% de los encuestados está en desacuerdo con que se aceptan los diferentes puntos de vista y las críticas de los demás en pro de mejorar el desempeño.

De lo anterior se puede inferir que en la empresa los resultados en cuanto a resolución de problemas por parte del jefe y el prestar atención a las ideas y aportes de los colaboradores son en general negativos y por ende, merecen especial atención, de lo contrario los problemas pueden perdurar y generar problemas complejos futuros. Así mismo, conviene tomar en serio el estímulo que se debe brindar a los colaboradores a desarrollar ideas innovadoras y creatividad empleando estrategias innovadoras, ya que dichos aspectos pueden contribuir a otorgar valor a las diferentes actividades que lleva a cabo la empresa. De otra parte, es vital aceptar los puntos de vista y las críticas de los demás en pro de mejorar el desempeño, debido a que estos permiten detectar falencias y mejorarlas rápidamente.

Contrastación de Hipótesis Específica 2

HE 2: El estímulo intelectual se relaciona directamente con el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020.

Tabla 4

Relación entre el estímulo intelectual y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura

		Estímulo intelectual	Desempeño laboral
Estímulo intelectual	Correlación de Pearson	1	,828**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,828**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores

La tabla 4 determinó el nivel de relación que existe entre el estímulo intelectual y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de 0.828, que de acuerdo a los

índices de correlación de Pearson se encuentra en una correlación positiva, es decir que mientras exista estímulo intelectual existirá un correcto desempeño laboral. *En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 2 debido a que si existe relación entre el estímulo intelectual y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura.*

4.1.3 Relación entre la motivación e inspiración y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura

Tabla 5

Resultados descriptivos de la motivación e inspiración en Glamour Salón y Spa Piura

D ₃ motivación e inspiración	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) TA		(4) DA		(3) (2) IED		(1) TD		T			
	F	%	F	%	F	%	F	%				
Se siente orgulloso de trabajar en Glamour Salón y Spa Piura.	0	0%	0	0%	3	10%	18	50%	014	40%	35	100
Su jefe contribuye en desarrollar en los colaboradores la identidad empresarial	0	0%	0	0%	0	0%	21	60%	014	40%	35	100
En Glamour Salón y Spa se alienta a los trabajadores a esforzarse con entusiasmo y optimismo en sus labores	0	0%	0	0%	0	0%	19	55%	216	45%	35	100
Se motiva a los trabajadores a tener confianza en sí mismos a pesar de los errores.	0	0%	0	0%	0	0%	3	10%	232	90%	35	100
Su jefe incrementa la motivación y su esfuerzo durante las horas de trabajo.	0	0%	0	0%	0	0%	3	10%	232	90%	35	100

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores

En la tabla 5, se observó que, en el ítem respecto al sentir orgullo de trabajar en Glamour Salón y Spa Piura, el 50% se muestra en desacuerdo con ello, asimismo, el 60% de los encuestados se muestra en desacuerdo con que el jefe contribuye en desarrollar en los colaboradores la identidad empresarial. De otra parte, el 55% de las personas manifiesta estar en desacuerdo con que en la empresa se alienta a los trabajadores a esforzarse con entusiasmo y optimismo en sus labores y el 90% se muestra totalmente en desacuerdo con que se motiva a los trabajadores a tener confianza en sí mismos a pesar de los errores. Finalmente, el

90% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con que su jefe incrementa la motivación y su esfuerzo durante las horas de trabajo.

De lo anterior se puede inferir que en la empresa los resultados en cuanto a motivar a los trabajadores a tener confianza en sí mismos a pesar de los errores e incrementar la motivación y su esfuerzo durante las horas de trabajo son en general negativos, en consecuencia, es fundamental fortalecerlos con celeridad, de lo contrario dichas falencias pueden menguar las labores y no se puedan lograr las metas establecidas a corto plazo. Así mismo, resulta importante mejorar los aspectos como el sentir orgullo de trabajar en Glamour Salón y Spa Piura y lograr que el jefe contribuya en desarrollar en los colaboradores la identidad empresarial, debido a que estos fortalecen el deseo de los colaboradores de representar a la empresa y mantenerse fieles laborando en la misma. Por otro lado, es crucial que en la empresa se aliente a los trabajadores a esforzarse con entusiasmo y optimismo en sus labores, ya que dichos aspectos permiten que se conserve un clima laboral adecuado y por ende trabajadores proactivos.

Contrastación de Hipótesis Específica 3

HE 3: La motivación e inspiración se relacionan directamente con el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020.

Tabla 6

Relación entre la motivación e inspiración y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura

		Motivación e inspiración	Desempeño laboral
Motivación e inspiración	Correlación de Pearson	1	,834**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,834**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores

La tabla 6 determinó el nivel de relación que existe *entre la motivación e inspiración y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura* el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de 0.834, que de acuerdo a los índices de correlación de Pearson se encuentra en una correlación positiva, es decir que mientras exista una adecuada motivación e inspiración existirá un mejor desempeño laboral. *En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 3 debido a que si existe relación directa entre la motivación e inspiración y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura.*

4.1.4 Relación entre la consideración individual y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura

Tabla 7

Resultados descriptivos de la consideración individual en Glamour Salón y Spa Piura

D4 Consideración individual	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) TA		(4) DA		(3) I		(2) ED		(1) TD		T	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	FF	%		
Su jefe le brinda atención individual ante cualquier inquietud.	0	0%	0	0%	0	0%	10	30%	025	70%	35	100
Ante situaciones problemáticas, el jefe se muestra empático.	0	0%	0	0%	0	0%	19	55%	216	45%	35	100
En Glamour Salón y Spa se realiza seguimiento a las actividades de los colaboradores y se les ayuda a resolver dificultades	0	0%	0	0%	0	0%	3	10%	232	90%	35	100
Se reconoce las habilidades y capacidades individuales de los colaboradores	0	0%	0	0%	0	0%	3	10%	232	90%	35	100

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores

En la tabla 7, se observó que, en el ítem respecto a la atención individual que brinda el jefe ante cualquier inquietud, el 70% se muestra totalmente en desacuerdo con que estos no se cumplen efectivamente, asimismo, el 55% se muestra en desacuerdo con que ante situaciones problemáticas el jefe se muestra empático, el 90% de las personas manifiesta estar totalmente de acuerdo con que en la empresa se realiza seguimiento a las actividades de los colaboradores y se

les ayuda a resolver dificultades. Finalmente, el 90% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con que se reconoce las habilidades y capacidades individuales de los colaboradores.

De lo anterior se puede inferir que en la empresa los resultados en cuanto a la realización de seguimiento a las actividades de los colaboradores y ayuda a resolver dificultades, así como reconocer las habilidades y capacidades individuales de los colaboradores, son en general negativos, por ende, es importante fortalecerlos a la brevedad, de lo contrario dichos problemas pueden ser un impedimento para el desarrollo correcto de las labores. Así mismo, es conveniente reforzar aspectos como la atención individual que brinda el jefe ante cualquier inquietud y que ante situaciones problemáticas el jefe se muestre empático, debido a que estos contribuyen a fortalecer el sentir negativo que puedan estar experimentando los trabajadores.

Contrastación de Hipótesis Específica 4

HE 4: La consideración individual se relaciona directamente con el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020.

Tabla 8

Relación entre la consideración individual y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura

		<u>Consideración individual</u>	<u>Desempeño laboral</u>
Consideración individual	Correlación de Pearson	1	,823**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,823**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores

La tabla 8 determinó el nivel de relación que existe entre *la consideración individual y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura* el cual dio como resultado un coeficiente correlacional de 0.823, que de acuerdo a los índices de

correlación de Pearson se encuentra en una correlación positiva, es decir que mientras exista una adecuada *consideración individual* existirá un mejor *desempeño laboral* en la empresa. En consecuencia, se *acepta la hipótesis específica 4* debido a que *si existe relación directa entre la consideración individual y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura*.

4.1.5 Relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020.

Tabla 9

Resultados descriptivos de la variable liderazgo y la variable desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura

Dimensiones de las variables	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) TA		(4) DA		(3) I		(2) ED		(1) TD			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	T	%
.Influencia idealizada	0	0%	0	0%	0	0%	8	22%	27	78%	35	100
.Estímulo intelectual	0	0%	0	0%	3	8%	15	43%	17	49%	35	100
.Motivación e inspiración	0	0%	0	0%	1	2%	13	38%	21	60%	35	100
.Consideración individual	0	0%	0	0%	0	0%	9	26%	26	74%	35	100
.Eficiencia	0	0%	0	0%	0	0%	4	12%	31	88%	35	100
.Eficacia	0	0%	0	0%	0	0%	2	4%	33	96%	35	100
.Calidad	0	0%	0	0%	0	0%	2	4%	33	96%	35	100

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores

En la tabla 9, el primer ítem del objetivo general se relaciona con la dimensión influencia idealizada, donde el 78% de los trabajadores se encontró totalmente en desacuerdo. En el segundo ítem relacionado al estímulo intelectual, se pudo comprobar que el 49% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con ello. En cuanto a la motivación e inspiración el 60% de igual manera están en totalmente en desacuerdo y sumado a ello el 74% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con la consideración individual en Glamour Salón y Spa Piura. De otra parte, en cuanto a los factores: eficiencia, eficacia y calidad, los resultados son de 88%. 96% y 96% en totalmente en desacuerdo respectivamente.

De lo anterior, se deduce que la mayor parte de los trabajadores está totalmente en desacuerdo con la influencia idealizada en la empresa. De otra parte, en cuando al estímulo intelectual, motivación e inspiración y consideración

individual, es necesario mejorar a fin de que la empresa logre mejores niveles en estos, contribuyendo de esta manera al correcto desempeño laboral *en Glamour Salón y Spa Piura*.

Contrastación de Hipótesis General

HG: El liderazgo se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020.

Tabla 10

Relación entre la variable el liderazgo y la variable desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura 2020

		Competencias laborales	Rendimiento de los servidores
Liderazgo	Correlación de Pearson	1	,808**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,808**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

Fuente: Encuesta aplicada a colaboradores

En la tabla 10 se precisó que existe una correlación positiva media entre *la variable el liderazgo y la variable desempeño laboral*, con un índice de 0,808 es decir que mientras el liderazgo tenga un óptimo nivel, el desempeño laboral también tendrá un óptimo nivel, en consecuencia, *se acepta la hipótesis general en razón de que si existe relación directa entre la variable liderazgo y la variable desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura 2020*.

4.2. Informe de aplicación de la Guía de Observación

De acuerdo al instrumento empleado se brinda el informe considerando las escalas tales como, nunca, a veces, siempre, casi siempre y necesita mejorar. A continuación, se presentan los resultados.

Con el propósito de cumplir el primer objetivo, evaluar la relación entre la influencia idealizada y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura 2020, se percibe que a veces el jefe brinda confianza a sus trabajadores. De otra parte, a veces se percibe que los trabajadores tienen admiración hacia su jefe, sin embargo, nunca se evidencia la comunicación que tiene el jefe con sus trabajadores. Complementariamente a ello, a veces se evidencia un clima de respeto y de valores en las relaciones del personal con el jefe y nunca se evidencia que el jefe se enfoque en la misión y visión de la empresa. En base a los resultados obtenidos queda demostrado que la confianza del líder, admiración por el desempeño del líder, asertividad del líder, enfoque en visión y misión y respeto a los trabajadores se ubica en un nivel bastante bajo y conviene tomar medidas para fortalecer dichos aspectos.

Con el propósito de cumplir el segundo objetivo, determinar la relación entre el estímulo intelectual y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura 2020, se observa que a veces el jefe se involucra en la resolución de problemas en la atención con los usuarios y nunca estimula la creatividad e innovación con sus colaboradores en las labores cotidianas. De acuerdo a los resultados, queda fundamentado que la resolución de problemas, creatividad e innovación y aceptación de críticas no se cumplen y por ende afecta el desempeño laboral. Ante tal panorama, conviene aplicar mejorar con prontitud.

En aras de cumplir el tercer objetivo, evaluar la relación entre la motivación e inspiración y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura 2020, se percibe que a veces el jefe tiene dominio en sus funciones. En base a dicha falencia, que evidenciado que no se aplica el trabajo en equipo, el aprendizaje proactivo y recompensas. Al analizar dichos aspectos, es prudente brindar soluciones mediante estrategias específicas que contribuyan a fortalecer el desarrollo laboral del jefe de la empresa.

Con el fin de cumplir el cuarto objetivo, establecer la relación entre la consideración individual y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura 2020, se evidencia que el jefe nunca muestra empatía con sus colaboradores. De acuerdo a dicho aspecto encontrado, queda demostrado que no se considera el enfoque en necesidades del trabajador, valoración al trabajador y desarrollo de habilidades. Es importante que la empresa disponga de los espacios necesarios para elegir estrategias adecuadas que permitan fortalecer el vínculo y la unidad entre el equipo de trabajo y el jefe.

V DISCUSIÓN

Para el caso del primer objetivo específico: Evaluar la relación entre la influencia idealizada y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020, según, Mendoza y Ortiz (2015) mencionan que en la influencia idealizada los líderes que la practican se caracterizan por ser carismáticos y percibidos por los seguidores como los que poseen un alto nivel de moralidad, integridad y confianza. Suelen colocarse a la cabeza frente a las crisis y se esfuerzan por celebrar el éxito con su equipo de trabajo. Esta dimensión cuenta con cinco indicadores, confianza del líder, admiración por el desempeño del líder, asertividad del líder, enfoque en misión y visión y respeto a los trabajadores.

En la investigación realizada se pudo conocer que en el aspecto referido al amplio dominio de funciones y confianza en sí mismo por parte del jefe, el 100% se muestra totalmente en desacuerdo, asimismo el 100% de las personas manifiesta estar totalmente en desacuerdo con que en la empresa existe una comunicación asertiva con los colaboradores. Complementariamente, el 90% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con que en la organización se muestra respeto por las actitudes y opiniones de los colaboradores. Estas cifras permiten inferir que el personal tiene una percepción negativa sobre aspectos relacionados a la influencia idealizada, no obstante, es necesario una mejora en las funciones del jefe en aras de que el personal se sienta valorado, debido a que depende mucho de dichos factores para un adecuado desempeño laboral

Por su parte Cruz y Velázquez (2014) en la tesis titulada *Liderazgo Transformacional como herramienta de la productividad de los empleados*, pudieron concluir que en el entorno organizacional tiene que existir un vínculo de aprecio y cordialidad entre el líder y los trabajadores que tiene a cargo. De igual manera, debe prevalecer una comunicación con fluidez y de manera cordial fundamentada en la confianza en aras de fortalecer el desenvolvimiento de los integrantes de la empresa y puedan desempeñarse mejor. Así mismo, se logró comprobar que los trabajadores que efectúen un mejor desempeño en el entorno laboral muestran niveles mayores de compromiso propios, dirigidos a los objetivos y metas de la empresa. En el caso de la investigación realizada en Glamour Salón y Spa Piura se pudo comprobar que el 60% de los encuestados se muestran en

desacuerdo en que su jefe despierta admiración por su desempeño en el trabajo y el 60% de los encuestados se muestran totalmente desacuerdo con que su jefe desarrolla sus funciones acordes con la misión y visión de la empresa. De igual manera en la guía de observación se pudo evidenciar con escalas como, a veces el jefe brinda confianza a sus trabajadores, a veces se percibe que los trabajadores tienen admiración hacia su jefe, sin embargo, nunca se evidencia la comunicación que tiene el jefe con sus trabajadores. Aparte de ello, a veces se evidencia un clima de respeto y de valores en las relaciones del personal con el jefe y nunca se evidencia que el jefe se enfoque en la misión y visión de la empresa.

Tal como lo propone la teoría mencionada anteriormente, es fundamental que el jefe preste bastante atención al desenvolvimiento de los colaboradores y fortalezca su desempeño laboral, ya que esto puede contribuir a centrarse en el cumplimiento de los objetivos que forman parte de la misión y la visión de la empresa.

En cuanto a la *hipótesis específica 1* existe relación directa entre la influencia idealizada y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020. Se obtuvo como resultado un coeficiente correlacional de Pearson 0.824 siendo una correlación positiva, es decir, que mientras exista *influencia idealizada* existirá un mejor desempeño laboral en la empresa. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 1.

Respecto al objetivo específico dos: Determinar la relación entre el estímulo intelectual y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020, según Mendoza y Ortiz (2015) sostienen que el estímulo intelectual permite al líder empoderar a los demás integrantes del equipo con el fin de que piensen sobre los problemas y puedan desarrollar sus propias destrezas y habilidades. Dicha dimensión, cuenta con tres indicadores, resolución de problemas, creatividad e innovación y aceptación de críticas.

Al respecto, en la investigación realizada se observa que, en el ítem respecto a la propuesta de diferentes alternativas para la resolución de problemas por parte del jefe, el 52% se muestra totalmente en desacuerdo con que estos si se cumplen efectivamente, asimismo, el 80% de los encuestados se muestra totalmente en desacuerdo con que la empresa escucha sus ideas y aportes y los toman en

consideración. Sumado a ello, el 60% de los encuestados manifiesta estar en desacuerdo con que la empresa estimula a la creatividad de los trabajadores utilizando estrategias innovadoras. Estos resultados demuestran que el jefe no se esfuerza en solucionar los problemas de los colaboradores, no presta atención a sus aportes y no motiva a ser creativos. Ante tal panorama, conviene separar un tiempo valioso para conocer de manera detallada dichas falencias y en base a ella proponer alternativas de solución.

Jiménez (2014) en su tesis *Relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes de una universidad 13 privada*, quedó demostrado que el desarrollo se correlaciona de manera inversa con la estimulación intelectual, vale decir, existen obstáculos en la dirección para promocionar la iniciativa y creatividad de los docentes en aras de implantar mecanismos de mejoramiento en su actividad de trabajo. Al respecto, en lo que concierne a Glamour Salón y Spa Piura la empresa no cumple en estimular a los trabajadores a desarrollar ideas innovadoras y no se aceptan los diferentes puntos de vista y críticas de los demás en pro de mejorar el desempeño.

En este sentido, de acuerdo a lo recogido en el cuestionario aplicado a los trabajadores se pudo conocer que en Glamour Salón y Spa Piura es necesario mejorar en cuanto a resolución de problemas, creatividad e innovación y aceptación de críticas. De igual manera, en la guía de observación se pudo percibir que a veces el jefe se involucra en la resolución de problemas en la atención con los usuarios y nunca se estimula la creatividad e innovación con sus colaboradores en las labores cotidianas.

De acuerdo a la hipótesis específica 2, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,828 permitiendo establecer un nivel de correlación positiva entre la dimensión estímulo intelectual y el desempeño laboral en la empresa, es decir que existe una relación directa, en tanto el estímulo intelectual sea óptimo mejor será desempeño laboral, por lo tanto *se acepta la hipótesis específica 2 en razón de que se comprobó la relación que existe entre estímulo intelectual y el desempeño laboral en la empresa Glamour Salón y Spa Piura.*

Para el caso del tercer objetivo específico: Evaluar la relación entre la motivación e inspiración y el desempeño laboral Glamour Salón y Spa Piura, 2020, Mendoza y Ortiz (2015) sostienen que en lo que respecta a la motivación e inspiración, este tipo de líder cuenta con la habilidad de motivar a las personas en aras de lograr un desempeño superior, debido a que excelente alcanzar esfuerzos adicionales y convencer a su equipo de trabajo de las habilidades con las que cuentan. Esta dimensión cuenta con tres indicadores, trabajo en equipo, aprendizaje proactivo y recompensas.

Al respecto, en la investigación realizada se aprecia que el 90% se muestra totalmente desacuerdo que se motiva a los trabajadores a tener confianza en sí mismos a pesar de los errores y el 90% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con que su jefe incrementa la motivación y su esfuerzo durante las horas de trabajo. Ello permite deducir que la empresa no insta a su personal a seguir adelante pese a sus limitaciones y más aún no motiva durante toda la jornada laboral, esto obliga a considerar medidas inmediatas que contribuya a contar con personal con actitud positiva y con ganas de cumplir sus objetivos sin temer los retos que se puedan presentar en el camino.

Pingo (2017) consideró como objetivo determinar la correlación existente entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Agencia Paita Caja Piura. En lo que respecta a las conclusiones precisó que hubo correlación del tipo positivo y estadísticamente representativa entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral, caso contrario se presenta en la empresa Glamour Salón y Spa Piura, donde no se cumplen efectivamente, el jefe no contribuye en desarrollar en los colaboradores la identidad empresarial y las personas manifiesta estar en desacuerdo con que en la empresa alienta a los trabajadores a esforzarse con entusiasmo y optimismo en sus labores. Por ello, la empresa debe poner en marcha un estilo de liderazgo motivador e inspirador a fin de asegurar el cumplimiento de las metas establecidas, así como determinar las medidas correctivas necesarias para reorientar la labor del jefe.

De igual manera en la guía de observación se pudo evidenciar con escala a veces que el jefe tiene dominio en sus funciones. En base a dicha falencia, que

evidenciado que no se aplica el trabajo en equipo, el aprendizaje proactivo y recompensas.

En cuanto a la hipótesis específica 3, se obtuvo un nivel de correlación positiva considerable de *0,834 entre la motivación e inspiración y el desempeño laboral de la empresa*, es decir que mientras mejor sea la motivación e inspiración mejor será el desempeño laboral en la empresa. En consecuencia, *se acepta la hipótesis específica 3 debido a que la dimensión motivación e inspiración se relaciona directamente con el desempeño laboral de la empresa Glamour Salón y Spa Piura, es decir que mientras una de ellas mejore la otra lo hará de la misma manera.*

Respecto al objetivo específico cuatro: Establecer la relación entre la consideración individual y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020, según Mendoza y Ortiz (2015) mencionan que la consideración individual incluye el cuidado, la aplicación de la empatía y el brindar retos y oportunidades para el resto. En esta faceta, el líder escucha de manera activa y debe demostrar ser un comunicador fuerte. Dicha dimensión abarca tres indicadores, enfoque en necesidades del trabajador, valoración al trabajador y desarrollo de habilidades.

Al respecto en la investigación realizada se observa que en el aspecto atención individual que brinda el jefe ante cualquier inquietud, el 70% se muestra totalmente de acuerdo y el 90% de las personas manifiesta estar totalmente en desacuerdo con que en la empresa realiza seguimiento a las actividades de los colaboradores y se les ayuda a resolver dificultades. Así mismo el 90% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con que se reconoce las habilidades y capacidades individuales de los colaboradores.

Covey (2015) expresa que las capacidades de liderazgo se originan con las personas, ya que son las familias de ellas las que tienen la responsabilidad de poner en práctica los valores y principio, la comunicación y proactividad. Dichas capacidades van cambiando con el desempeño de los líderes y van a estar direccionadas a la creación de logros de los equipos de trabajo. A este respecto, en Glamour Salón y Spa Piura, el 55% afirman estar en desacuerdo con que ante

situaciones problemáticas el jefe se muestra empático. Así mismo, en la guía de observación se evidencia que el jefe nunca muestra empatía con sus colaboradores. Este panorama no coincide con la teoría, debido a que la organización no toma en cuenta cualidades que permitan ponerse en el lugar de las personas y por ende este impide cumplir los objetivos.

En cuanto a la hipótesis específica 4 se determinó que existe una correlación positiva media entre la dimensión *consideración individual* y el desempeño laboral en la empresa, arrojando un índice de correlación de 0,823, es decir que en la medida que se gestione más positivamente la *consideración individual*, se verá mejorada el desempeño laboral; *por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4 en vista de que sí existe relación directa entre la consideración individual y el desempeño laboral en la empresa Glamour Salón y Spa Piura.*

En cuanto al objetivo general: Determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral *en la empresa Glamour Salón y Spa Piura, 2020*, Bertrand (2016) menciona que el liderazgo es una forma de influencia, que alienta a los trabajadores a lograr el éxito más allá de lo esperado. Dedicar sus esfuerzos para lograr altos niveles de comunicación entre el líder y los subordinados, consolidando el ambiente del grupo y haciendo más sencillo el logro de los objetivos. Mientras que, en el caso de la variable desempeño laboral, Lado (2015) define el desempeño laboral como el comportamiento cognitivo, motor, psicomotor y entre personas controlado por una persona, importante para las metas organizacionales y graduables en términos de habilidades.

En la investigación realizada en *Glamour Salón y Spa Piura* se encontró que el 78% de los trabajadores está totalmente en desacuerdo con la influencia idealizada, así como en el caso de estímulo intelectual, motivación e inspiración y consideración individual como totalmente en desacuerdo es de 49% 60% y 74%. De otra parte, en cuanto a los factores: eficiencia, eficacia y calidad, pertenecientes a la variable desempeño laboral, los resultados son de 88%. 96% y 96% respectivamente. Estos últimos resultados se consideran como bajos, por lo que la empresa debe hacer ajustes en la práctica del liderazgo y por ende el desempeño laboral a fin de contribuir de mejor forma a un adecuado clima laboral en la organización.

En este orden de ideas, Esparza (2016) en su tesis *El estilo de liderazgo y su efecto en el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa El Rocio S.A. año 2016-Trujillo*. En lo que respecta a los resultados de desarrollo laboral fue correcto, con un 46.4% y un 39.3% tiene desarrollo laboral regular y solamente el 14.3% es sobresaliente en el área, finalizando con una propuesta que abarca lineamientos para la correcta aplicación del liderazgo. Esto en parte se contrapone a la realidad que existe en *Glamour Salón y Spa Piura*, donde pues en esta empresa si existe un correcto liderazgo y en consecuencia un buen desempeño laboral.

De acuerdo a la hipótesis general, en la investigación se determinó que existe una correlación positiva media entre el liderazgo y el desempeño laboral en la empresa, con un índice de 0,808 es decir que mientras liderazgo tenga un óptimo nivel, el desempeño laboral también tendrá un óptimo nivel, *en consecuencia, se acepta la hipótesis general en razón de que si existe relación directa entre el liderazgo y el desempeño laboral en la empresa Glamour Salón y Spa Piura 2020.*

VI CONCLUSIONES

1. Existe una positiva relación entre influencia idealizada y el desempeño laboral en la empresa *Glamour Salón y Spa Piura 2020* siendo el coeficiente correlacional de 0.824. En dicho contexto, se comprobó que existen ineficiencia en el desempeño de las funciones del jefe y no se respetan actitudes y opiniones del personal, esto impide que sean considerados valiosos.
2. Existe un nivel de correlación de 0,828 entre el estímulo intelectual y el desempeño laboral en la empresa, estos resultados demuestran que el jefe no se esfuerza en solucionar los problemas de los colaboradores, no presta atención a sus aportes y no los motiva a ser creativos, esto en consecuencia, afecta el cumplimiento de los objetivos de la organización.
3. La motivación e inspiración y el desempeño laboral en la empresa, mantienen una relación con un índice de correlación de 0,834. En este contexto cabe destacar que el jefe no insta a su personal a seguir esforzándose pese a sus limitaciones o equivocaciones que puedan cometer en el camino y más aún no motiva durante toda la jornada laboral,
4. La consideración individual y el desempeño laboral en la empresa, mantienen una relación con un índice de correlación de 0,823. En este aspecto, la organización no toma en cuenta cualidades que permitan ponerse en el lugar de las personas, dentro de ellas la empatía, en consecuencia, esto incide en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
5. Existe correlación entre el liderazgo y el desempeño laboral en la empresa, con un índice de 0,808, siendo necesario mejorar los niveles de influencia idealizada, estímulo intelectual, motivación e inspiración, consideración individual a fin de contribuir de mejor forma con el liderazgo en *Glamour Salón y Spa Piura* en el contexto del desempeño laboral.

VII RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar evaluaciones periódicas de desempeño de funciones al jefe de la empresa, en aras de llevar a cabo un trabajo eficiente y eficaz. Así mismo, hacer un seguimiento con respecto el tipo de relación que mantiene con los colaboradores, específicamente considerar características como el respeto a las opiniones del equipo de trabajo y el valor que debe otorgarles.
2. Brindar soluciones rápidas a los problemas que experimenten los colaboradores. Posteriormente, comunicarse con cada uno de ellos en aras de saber el proceso de mejora, de no lograr resultados otorgarles otras herramientas que contribuyan solucionar las falencias de manera absoluta.
3. Organizar talleres de motivación mensualmente con la ayuda de un coach, en aras de fortalecer y brindar ánimo al equipo de trabajo. Posteriormente, incluir en la agenda de la empresa momentos de esparcimiento, donde se pueda efectuar actividad física.
4. Efectuar reuniones semanales donde cada miembro del equipo tenga la oportunidad de compartir una comida sencilla o palabras de ánimo, esto puede contribuir a conocerse y fortalecer las relaciones y por ende se ponga en práctica la empatía en situaciones donde se requiera apoyo.
5. Existe una correlación entre el liderazgo y el desempeño laboral en la empresa, con un índice de 0,808, siendo necesario mejorar los niveles de influencia idealizada, estímulo intelectual, motivación e inspiración, consideración individual a fin de contribuir de mejor forma con el liderazgo en *Glamour Salón y Spa Piura* en el contexto del desempeño laboral.
6. Se recomienda desarrollar el liderazgo a corto plazo, con el propósito de fortalecer el desempeño laboral. Para ello, resulta fundamental que el jefe de mantenga comunicación abierta con su equipo de trabajo en aras de conocer sus inquietudes y limitaciones y en base a ello seguir trabajando y alcanzar de manera conjunta los objetivos.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2016) El proyecto de investigación; Introducción a la metodología científica (Septima ed.). República Bolivariana de Venezuela: Alegría C.A.
- Baena, G. (2017) Metodología de la investigación (Tercera ed.). México: Grupo Editorial Patria S.A.
- Bertrand, R. (2016). Los 5 tipos de Liderazgo en las empresas. Gestión.
- Cabezas, D., Andrade, D. y Torres, J. (2018) Introducción a la metodología de la investigación científica. Sangolquí, Ecuador: ASPE.
- Camacho, L., Jordán, E. y Contreras, A. (2015) Metodología de la investigación educacional. Las Tunas, Cuba: EDACUN.
- Cedeño, M. y Rodriguez, A. (2020) La ética y los campos aplicación dentro de la investigación. Revista Investigación Académica, I(2), pp. 27 - 37. Obtenido de <http://www.investigacionacademica.com/index.php/revista/article/view/22>
- Cherry, K. (2018). Leadership Styles and Frameworks You Should Know. <https://www.verywellmind.com/leadership-styles-2795312>
- Comex Perú (2014). VII Cumbre de PYME APEC. <https://semanariocomexperu.wordpress.com/vii-cumbre-de-pyme-apec/>
- Culture IQ. (2018). Understanding Job Performance in your Company. <https://cultureiq.com/what-is-job-performance/>
- Cruz, Y., y Velázquez, R. (2014). Liderazgo Transformacional como herramienta de la productividad de los empleados, Caso: Empresa textilera, Municipio Ixtapaluca – México. (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma del Estado de México, México Recuperada de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/30808/Trabajo%20de%20Tesis.pdf>
- Fausto, P. (2017). Liderazgo transformacional y la personalidad con tendencia a la rotación laboral voluntaria en trabajadores de restaurantes turísticos de Cercado de Lima.

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3243/Faustor_RPJ.pdf?
sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3243/Faustor_RPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Esparza Bardales, A. F. (2016). El estilo de liderazgo y su efecto en el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa El Rocío S.A. años 2016 Trujillo. Trujillo: Repositorio Ucv-Trujillo.

Hay Group (2017). Gestión de Clima Organizacional.
<https://www.haygroup.com/co/services/index.aspx?id=14625>

Hernández, R. y Mendoza, P. (2018) Metodología de la investigación; las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill Education.

Jiménez, C. (2014). Relación entre el liderazgo transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes de una universidad privada. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Colombia., Colombia. <http://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/2084>

Klemm (s.f). Liderazgo: Creatividad e Innovación.
http://comunidadilgo.org/back/_lib/file/doc/portaldoc459_3.pdf

Lado, M. (2015). Introducción a la auditoria sociolaboral: Perspectiva desde los recursos humanos. España: Bublok Publishing

Mendoza, M y Ortiz, C. (2015). El Liderazgo transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas.

Pingo, G. (2017) Estilo De Liderazgo Y Satisfacción Laboral. Caso: Agencia Paita Caja Piura, Año 2016. Rescatado el 20 de septiembre del 2017 de, <http://bit.ly/2xAFz6g>

Posadas, D. (2016) El liderazgo gerencial y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Castilla - Piura 2015. Rescatado el 11 de septiembre del 2017 de <http://bit.ly/2gypO5h>

Rafael G. (2016). Toma de decisiones y estrategias competitivas en los salones de belleza de la avenida las flores del distrito S.J.L; Lima-2016. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Perú.

Salinas, D. y Maldonado, S. (2014). Diseño de un programa de capacitación en seguridad y salud en el trabajo, basado en los factores de riesgos laborales, en las actividades de belleza en el sector informal del barrio San Cristóbal Norte. Tesis de especialidad. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia. Recuperado de [http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/10875/1/SalinasRodriguezK eyllyDayan2014_Programa%20de%20capacitacion.pdf](http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/10875/1/SalinasRodriguezK%20eyllyDayan2014_Programa%20de%20capacitacion.pdf)

Santiago de la Cruz, N. C. (2014). Liderazgo transformacional y desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Atento Ate año 2014. Ate-Lima: Repositorio UCV - Lima Norte.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

Título: Relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Liderazgo	El liderazgo es una forma de influencia, que alienta a los trabajadores a lograr el éxito más allá de lo esperado. Dedicar sus esfuerzos para lograr altos niveles de comunicación entre el líder y los subordinados, consolidando el ambiente del grupo y haciendo más sencillo el logro de los objetivos. (Bertrand, 2016)	Influencia idealizada	Se medirá la confianza del líder, la admiración por el desempeño del líder, la asertividad del líder, el enfoque en la visión y misión, así como el respeto a los trabajadores, para lo cual se aplicará un cuestionario	Confianza del líder	Ordinal
				Admiración por el desempeño del líder	
				Asertividad del líder	
				Enfoque en visión y misión	
				Respeto a los trabajadores	
		Estímulo intelectual	Se medirá la resolución de problemas, la creatividad e innovación y la aceptación de críticas, a través de la aplicación de un cuestionario	Resolución de problemas	Ordinal
				Creatividad e innovación	
				Aceptación de críticas	
		Motivación e inspiración	Se medirá el trabajo en equipo, el aprendizaje proactivo y las recompensas, para lo cual se aplicará un cuestionario	Trabajo en equipo	Ordinal
				Aprendizaje proactivo	
				Recompensas	
		Consideración individual	Se medirá el enfoque en necesidades del trabajador, la valoración al trabajador y el desarrollo de habilidades a través de la aplicación de un cuestionario	Enfoque en necesidades del trabajador	Ordinal
Valoración al trabajador					
Desarrollo de habilidades					

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Lado (2015) define el desempeño laboral como el comportamiento cognitivo, motor, psicomotor y entre personas controlado por una persona, importante para las metas organizacionales y graduables en términos de habilidades.	Eficiencia	Se medirá el manejo de recursos, así como la cantidad de recursos utilizados, para lo cual se aplicará un cuestionario	Manejo de recursos	Ordinal
				Cantidad de recursos utilizados	
		Eficacia	Se medirá el cumplimiento de metas y el logro de resultados, a través de la aplicación de un cuestionario	Cumplimiento de metas	Ordinal
				Logro de resultados	
		Calidad	Se medirá el servicio de atención y el dinamismo en el ambiente, para lo cual se aplicará un cuestionario	Servicio de atención	Ordinal
				Dinamismo en el ambiente	

Anexo 2: Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
<p>Relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020</p>	<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre el liderazgo y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020.</p>	<p>Hipótesis General: El liderazgo se relaciona de manera directa con el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020</p>	<p>-Diseño de la Investigación: No experimental, transeccional, correlacional</p> <p>-Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>-Enfoque: Mixto</p> <p>-Población: 35 colaboradores</p> <p>-Muestra: 35 colaboradores</p> <p>-Técnicas: Encuesta, observación</p> <p>-Instrumentos: Cuestionario, guía de observación</p> <p>-Método de análisis SPSS v.26</p>
	<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la influencia idealizada y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre el estímulo intelectual y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la motivación e inspiración y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la consideración individual y el</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Evaluar la relación entre la influencia idealizada y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020.</p> <p>Determinar la relación entre el estímulo intelectual y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020.</p> <p>Evaluar la relación entre la motivación e inspiración y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020.</p> <p>Establecer la relación entre la consideración individual y</p>	<p>Hipótesis Específica:</p> <p>La influencia idealizada se relaciona directamente con el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020.</p> <p>El estímulo intelectual se relaciona directamente con el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020.</p> <p>La motivación e inspiración se relacionan directamente con el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020.</p> <p>La consideración individual se relaciona directamente</p>	

	desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020?	el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020.	con el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020.	
--	---	--	--	--

Anexo 3. Cuestionario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

N° _____

Encuesta a colaboradores

Cordiales saludos: solicitamos su apoyo para completar este cuestionario, el cual se empleará para recoger información en el marco de la tesis "Relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020". Gracias por su atención.

Escala:

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

DATOS ESPECIFICOS

ÍTEMS		TA	DA	I	D	TD
		5	4	3	2	1
VARIABLE: LIDERAZGO						
1	<u>INFLUENCIA IDEALIZADA</u> Su jefe demuestra amplio dominio de sus funciones y confianza en sí mismo					
2	Su jefe despierta admiración por su desempeño en el trabajo.					
3	En Glamour Salón y Spa existe una comunicación asertiva con los colaboradores					
4	Su jefe desarrolla sus funciones acordes con la misión y visión de la empresa					
5	En Glamour Salón y Spa se muestra respeto por las actitudes y opiniones de los colaboradores					
6	<u>ESTÍMULO INTELECTUAL</u> Su jefe propone diferentes alternativas para la resolución de problemas					
7	En Glamour Salón y Spa escuchan sus ideas y aportes y los toman en consideración.					
8	Se estimula a los trabajadores a desarrollar ideas innovadoras					

		TA	DA	I	D	TD
		5	4	3	2	1
9	En Glamour Salón y Spa se estimula la creatividad de los trabajadores utilizando estrategias innovadoras					
10	Se aceptan los diferentes puntos de vista y las críticas de los demás en pro de mejorar el desempeño.					
11	<u>MOTIVACIÓN E INSPIRACIÓN</u> Se siente orgulloso de trabajar en Glamour Salón y Spa Piura.					
12	Su jefe contribuye en desarrollar en los colaboradores la identidad empresarial					
13	En Glamour Salón y Spa se alienta a los trabajadores a esforzarse con entusiasmo y optimismo en sus labores					
14	Se motiva a los trabajadores a tener confianza en sí mismos a pesar de los errores.					
15	Su jefe incrementa la motivación y su esfuerzo durante las horas de trabajo.					
16	<u>CONSIDERACIÓN INDIVIDUAL</u> Su jefe le brinda atención individual ante cualquier inquietud.					
17	Ante situaciones problemáticas, el jefe se muestra empático.					
18	En Glamour Salón y Spa se realiza seguimiento a las actividades de los colaboradores y se les ayuda a resolver dificultades					
19	Se reconoce las habilidades y capacidades individuales de los colaboradores					
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL						
20	<u>EFICIENCIA</u> En su área de trabajo se encuentran definidos los métodos de trabajo para cada función u actividad.					
21	En su área de trabajo usa adecuadamente los recursos acordes con las tareas que realiza.					

ÍTEMS		TA	DA	I	D	TD
		5	4	3	2 5 0	1
22	En su área de trabajo considera que el factor tiempo es empleado adecuadamente en la realización de sus actividades.					
23	En su área considera importante la disminución de los gastos materiales en el cumplimiento de sus tareas o actividades.					
24	<u>EFICACIA</u> Su jefe le brinda retroalimentación oportuna en relación al cumplimiento de objetivos y metas.					
25	En su área de trabajo, Ud. cumple con las metas que le son asignadas en condiciones adecuadas de cantidad y calidad.					
26	En su área de trabajo o actividad, busca cumplir sus tareas de manera ordenada y rápida.					
27	En su área de trabajo se considera accesible el cumplimiento de las actividades de acuerdo a las metas establecidas.					
28	<u>CALIDAD</u> Conoce usted los criterios de calidad que existen para las funciones que desempeña en su área de trabajo.					
29	Participa usted de capacitaciones para mejorar el servicio que realiza desde su función.					
30	Usted considera que la innovación es un factor que permite asegurar resultados de calidad en el servicio que realiza.					
31	En la empresa sus operaciones o actividades tienen en cuenta aspectos relacionados al ambiente, seguridad y salud en el trabajo.					

DATOS GENERALES

1. Edad : _____ 3. Estado civil : _____
2. Sexo : _____ 4. Ocupación : _____

Fecha: _____

ANEXO 3 B.

Informe de resultados complementarios del cuestionario aplicado a Glamour Salón y Spa Piura, 2020

Tabla 11

Resultados descriptivos de la dimensión eficiencia

D ₅ Eficiencia	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) TA		(4) DA		(3) (2) IED		(1) TD					
	F	%	F	%	F	%	F	%	FF	%	T	%
En su área de trabajo se encuentran definidos los métodos de trabajo para cada función u actividad	0	0%	0	0%	0	0%	10	30%	025	70%	35	100,0
En su área de trabajo usa adecuadamente los recursos acordes con las tareas que realiza.	0	0%	0	0%	0	0%	7	20%	228	80%	35	100.0
En su área de trabajo considera que el factor tiempo es empleado adecuadamente en la realización de sus actividades.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	235	100%	35	100.0
En su área considera importante la disminución de los gastos materiales en el cumplimiento de sus tareas o actividades.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	035	100%	35	100,0

Fuente: Encuesta aplicada los colaboradores

En la tabla 11 se visualiza los resultados de la dimensión eficiencia y en el contexto del desempeño laboral, al respecto se aprecia que el 70% de los encuestados están en totalmente en desacuerdo en que en la empresa *Glamour Salón y Spa Piura* en su área de trabajo se encuentren definidos los métodos de trabajo para cada función u actividad, sin embargo, un 30% está en desacuerdo con ello. Asimismo, el 80% de los trabajadores afirma estar totalmente en desacuerdo en que su área de trabajo usa adecuadamente los recursos acordes con las tareas que realiza, no obstante, el 20% se muestra en desacuerdo con ello. De otra parte, el 100% de las personas está totalmente en desacuerdo en que su área de trabajo considera que el factor tiempo es empleado adecuadamente en la realización de sus actividades y el 100% de los encuestados afirma estar en

totalmente en desacuerdo en que su área considera importante la disminución de los gastos materiales en el cumplimiento de sus tareas o actividades.

Estos resultados permiten inferir que, en cuanto a la eficiencia en el desempeño laboral, *Glamour Salón y Spa Piura* debe mejorar en cuanto al manejo de recursos y cantidad de recursos utilizados.

Tabla 12

Resultados descriptivos de la dimensión eficacia

D ₆ Eficacia	Escala de alternativas										(Σ) Total		
	(5) TA		(4) DA		(3) (2) IED		(1) TD						
	F	%	F	%	F	%	F	%	FF	%	T	%	
Su jefe le brinda retroalimentación oportuna en relación al cumplimiento de objetivos y metas	0	0%	0	0%	0	0%	3	10%	0	32	90%	35	100,0
En su área de trabajo, Ud. cumple con las metas que le son asignadas en condiciones adecuadas de cantidad y calidad.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	35	100%	35	100,0
En su área de trabajo o actividad, busca cumplir sus tareas de manera ordenada y rápida.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	35	100%	35	100,0
En su área de trabajo se considera accesible el cumplimiento de las actividades de acuerdo a las metas establecidas.	0	0%	0	0%	0	0%	3	10%	0	32	90%	35	100,0

Fuente: Encuesta aplicada los colaboradores

En la tabla 12 se aprecia que, en cuanto a la eficacia, el 90% de encuestados considera su jefe le brinda retroalimentación oportuna en relación al cumplimiento de objetivos y metas, mientras que el 10% está en desacuerdo. Respecto a si en el área de trabajo se cumple con las metas que son asignadas en condiciones adecuadas de cantidad y calidad el 100% está totalmente en desacuerdo. Aparte de ello, el 100% está en totalmente en desacuerdo que en su área de trabajo o actividad busca cumplir sus tareas de manera ordenada y rápida. Finalmente, en cuanto a si su área de trabajo considera accesible el cumplimiento de las

actividades de acuerdo a las metas establecidas el 90% está en totalmente en desacuerdo, mientras que un 10% está en desacuerdo con esta premisa.

Estos resultados corroboran los de la anterior tabla, siendo que la eficacia en cuanto a cumplimiento de metas y logro de resultados debería obedecer al establecimiento de estrategias adecuadas en aras de fortalecer dichas limitaciones.

Tabla 13
Resultados descriptivos de la dimensión calidad

D ₇ Calidad	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) TA		(4) DA		(3) (2) IED		(1) TD					
	F	%	F	%	F	%	F	%	FF	%	T	%
Conoce usted los criterios de calidad que existen para las funciones que desempeña en su área de trabajo	0	0%	0	0%	0	0%	3	10%	032	90%	0%	100,0
Participa usted de capacitaciones para mejorar el servicio que realiza desde su función.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	035	100%	35	100,0
Usted considera que la innovación es un factor que permite asegurar resultados de calidad en el servicio que realiza.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	235	100%	35	100,0
En la empresa sus operaciones o actividades tienen en cuenta aspectos relacionados al ambiente, seguridad y salud en el trabajo.	0	0%	0	0%	0	0%	3	10%	032	90%	35	100,0

Fuente: Encuesta aplicada los colaboradores

En la tabla 13 se aprecia que, en cuanto a la calidad, la empresa *Glamour Salón y Spa Piura*, el 90% de los encuestados está totalmente en desacuerdo en que conoce los criterios de calidad que existen para las funciones que desempeñan en su área de trabajo, mientras que el 10% se muestra en desacuerdo. En tanto, en lo que corresponde a la participación en capacitaciones para mejorar el servicio que realiza desde su función el 100% de los encuestados está totalmente en desacuerdo. De igual manera el 100% de las personas están totalmente en desacuerdo en que la innovación es un factor que permite asegurar resultados de

calidad en el servicio que realiza. Finalmente, el 90% de personas considera estar totalmente en desacuerdo en que en la empresa sus operaciones o actividades tienen en cuenta aspectos relacionados al ambiente, seguridad y salud en el trabajo, sin embargo, un 10% se manifiesta en desacuerdo.

Estos resultados permiten inferir que la empresa *Glamour Salón y Spa Piura*, no está haciendo lo suficiente para medir y controlar el servicio de atención y dinamismo en el ambiente en aras de contribuir al adecuado desempeño laboral. Por tanto, se reafirma la necesidad de tomar medidas preventivas que permitan mejorar estos aspectos ubicados.

Anexo 4. Guía de Observación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

NOMBRE DEL OBSERVADOR:		FECHA:			
DESCRIPCIÓN	NUNCA	A VECES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NECESITA MEJORAR
LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL					
Se evidencia que el jefe brinda confianza a sus trabajadores.		X			
Se percibe que los trabajadores tienen admiración hacia su jefe.		X			
Se evidencia la comunicación que tiene el jefe con sus trabajadores.	X				
Se evidencia un clima de respeto y de valores en las relaciones del personal con el jefe.		X			
Se evidencia que el jefe se enfoca en la misión y visión de empresa.	X				
Se evidencia que el jefe se involucra en la resolución de problemas en la atención con los usuarios.		X			
Se evidencia que el jefe estimula la creatividad e innovación con sus colaboradores en las labores cotidianas.	X				
Se evidencia que el jefe tiene dominio en sus funciones.		X			
Se evidencia que el jefe muestra empatía con sus colaboradores.	X				
DESEMPEÑO LABORAL					
Se evidencia el uso adecuado de recursos en el desarrollo de las tareas de los colaboradores.		X			
Se evidencia que los métodos de trabajo están bien definidos para el cumplimiento tareas.	X				
Se evidencia el cumplimiento de tareas establecidas de acuerdo a la función de cada colaborador.	X				
Se evidencia que el trabajador recibe orientación oportuna para el desarrollo de sus funciones.	X				
Se evidencia que el trabajador conoce las normas y procedimientos para el desempeño de sus tareas.		X			

Anexo 5. Validaciones



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mercedes R. Palacios de Briceño con DNI N° 02845588, Doctora en Ciencias administrativas con N° ANR: A1629082, de profesión Lic. en Administración desempeñándome actualmente como docente en la Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento cuestionario de la investigación: "Relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 11 días del mes Enero del Dos mil veintiuno.

Dra. : Mercedes R. Palacios de Briceño

DNI : 02845588

Especialidad : Lic. de Administración

E-mail : mechedeb@yahoo.es


Lic. Mercedes R. Palacios de Briceño
Dra. en Ciencias Administrativas
CLAD N° 05103

“Relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en Glamour Salón y Spa Piura, 2020”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	6	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	96
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					96
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					96
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					96
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					96

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02642237, Doctor en Ciencias Administrativas, N° ANR: A 202520, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Questionarios a colaboradores

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Questionario sobre Liderazgo	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Questionario de desempeño laboral	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
5. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 30 días del mes diciembre del Dos mil veinte.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 Dr. Freddy W. Castillo Palacios
 N.º. ONIC DE CALLE. 1º 843

Dr. : Freddy William Castillo Palacios
 DNI : 02642237
 Especialidad : Ciencias Administrativas
 E-mail : fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe

FICHA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS: CUESTIONARIOS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES														
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96																				
ASPECTOS DE VALIDACION																																									
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				54																				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				54																				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				54																				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				54																				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				54																				

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				94
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				94
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				94
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				54

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 30 de diciembre de 2020.



Dr.: Freddy William Castillo Palacios
 DNI: 02642137
 Telefono: 969584019
 E-mail: fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lazo Sánchez, con DNI N° 02778943, Licenciado en Ciencias Administrativas, Registro Único Colegiatura N° 23782, de profesión Administrador, desempeñándome actualmente como Docente de la Escuela de Administración UCV Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionarios

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Cuestionario Liderazgo a Colaboradores de Glamour Salón Spa	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Cuestionario Desempeño Laboral a Colaboradores de Glamour Salón Spa	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 3 días del mes de enero del Dos mil Veintiuno.





Lic. Adm. José Martín Lazo Sánchez
REG. UNIC. DE COLEG. N° 28792

Mgtr. : José Martín Lazo Sánchez
DNI : 02778943
Especialidad : Administración
E-mail : martinlazosanchez@gmail.com

“RELACION ENTRE Y LIDERAZGO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN GLAMOUR SALON Y SPA 2020”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		

Anexo 6. Análisis de confiabilidad

La confiabilidad de los cuestionarios fueron evaluados mediante el método de Alfa de Cronbach, mediante una muestra piloto de 10 colaboradores; utilizando el programa estadístico SPSS versión 25, obteniéndose como resultado una alta confiabilidad del 88% con respecto a 34 preguntas del cuestionario de la variable Liderazgo y una alta confiabilidad del 81,5% para la variable Desempeño laboral con respecto a 12 preguntas, indicando de esta manera que ambos cuestionarios son confiables y están preparados para recoger la información (Anexo N°3)

Estadísticos del alfa de Cronbach para el instrumento de la variable Liderazgo

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	41,1000	36,322	,000	,881
P02	40,5000	31,389	,807	,866
P03	41,1000	36,322	,000	,881
P04	40,7000	33,122	,494	,875
P05	41,0000	34,444	,479	,876
P06	40,6000	32,933	,514	,874
P07	40,9000	32,989	,652	,871
P08	40,4000	31,156	,625	,871
P09	40,5000	32,944	,525	,874
P10	40,1000	31,656	,435	,880
P11	40,4000	30,267	,754	,866

P12	40,5000	32,944	,525	,874
P13	40,6000	32,933	,514	,874
P14	41,0000	34,889	,357	,878
P15	41,0000	34,889	,357	,878
P16	40,8000	33,067	,544	,873
P17	40,6000	32,933	,514	,874
P18	41,0000	34,889	,357	,878
P19	41,0000	34,889	,357	,878
P20	40,8000	33,067	,544	,873
P21	40,9000	34,544	,323	,878
P22	41,1000	36,322	,000	,881
P23	41,1000	36,322	,000	,881
P24	41,0000	34,889	,357	,878
P25	41,1000	36,322	,000	,881
P26	41,1000	36,322	,000	,881
P27	41,0000	34,889	,357	,878
P28	41,0000	34,889	,357	,878
P29	41,1000	36,322	,000	,881
P30	41,1000	36,322	,000	,881
P31	41,0000	34,889	,357	,878
P32	41,1000	36,322	,000	,881
P33	41,1000	36,322	,000	,881
P34	41,0000	34,889	,357	,878

Estadístico de confiabilidad

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
34	0,88

Estadísticos del alfa de cronbach para el instrumento de la variable Desempeño laboral

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	21,1000	9,433	,583	,790
P02	21,2000	8,844	,810	,768
P03	21,6000	11,600	,000	,822
P04	21,6000	11,600	,000	,822
P05	21,3000	8,678	,945	,758
P06	20,7000	7,122	,794	,765
P07	18,4000	9,378	,470	,803
P08	21,2000	11,733	-,113	,850
P09	21,0000	8,667	,594	,790
P10	21,6000	11,600	,000	,822
P11	17,6000	11,600	,000	,822
P12	21,3000	8,678	,945	,758

Estadístico de confiabilidad

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
--------------	------------------

12

0,815

 UNIVERSIDAD César Vallejo	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	------------------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	: KARLA ALEJANDRA ATOCHE ANCAJIMA
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	: RELACIÓN ENTRE EL LIDERAZGO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN GLAMOUR SALÓN Y SPA PIURA, 2020
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	: FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	: Cuestionario: Desempeño laboral
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	: KR-20 <i>Kuder Richardson</i> ()
	: <i>Alfa de Cronbach</i> . (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	: 12/01/2021
1.7. MUESTRA APLICADA	: Muestra piloto de 10 colaboradores

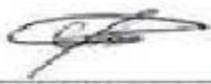
II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	81,5%
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose una alta confiabilidad.

Estudiante: Karla Alejandra Atoche Ancajima
DNI : 71323348


 Docente : Dr. Ramón Cosme Correa Becerra
 COESPE 502

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	: KARLA ALEJANDRA ATOCHE ANCAJIMA
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	: RELACIÓN ENTRE EL LIDERAZGO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN GLAMOUR SALÓN Y SPA PIURA, 2020
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	: FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	: Cuestionario: Liderazgo
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	: KR-20 <i>Kuder Richardson</i> ()
	: Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	: 12/01/2021
1.7. MUESTRA APLICADA	: Muestra piloto de 10 colaboradores

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	88%
------------------------------------	-----

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose una alta confiabilidad.

Estudiante: Karla Alejandra Atoche Ancajima
DNI : 71323948


Docente : Dr. Ramón Cosme Correa Becerra
COESPE 502