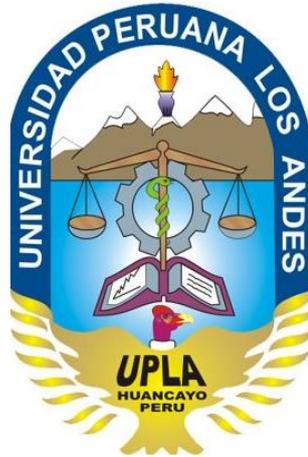


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Título : **Liderazgo y Desempeño Laboral de los Colaboradores de Mibanco – Agencia Jauja el 2016 – 2017**

Para Optar : **El Título Profesional de Licenciado en Administración**

Autor : **Bach. Bustamante Bonilla Yenifer Katerin**

Asesor : **Dr. Aguedo Albino Bejar Mormontoy**

Área de Investigación : **Gestión**

Línea de Investigación : **Talento Humano**

Huancayo – Perú

2017

ASESOR: Dr. Aguedo Albino Bejar Mormontoy

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios y a todas las personas que me han apoyado e influenciado a realizar este trabajo, dándome los mejores consejos, guiándome y haciéndome una persona de bien.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a mis padres por el apoyo tanto moral como económico para seguir estudiando y lograr el objetivo trazado para un futuro mejor y ser orgullo para ellos y toda mi familia.

A la Universidad Peruana Los Andes, por la formación y la enseñanza brindada.

Al Dr. Aguedo Alvino Bejar Mormontoy por haber guiado el presente trabajo.

INDICE

Contenido

ASESOR: Dr. Aguedo Albino Bejar Mormontoy	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
INDICE	5
INDICE DE TABLAS	7
INDICI DE GRÁFICOS	8
RESUMEN	9
INTRODUCCIÓN	10
Capítulo I	12
Planteamiento, Sistematización Y Formulación Del Problema	12
Descripción del Problema	12
Formulación del Problema	13
1.1.1. Problema general	13
1.1.2. Problema específico	13
Objetivos De La Investigación	14
1.1.3. Objetivo general	14
1.1.4. Objetivos específicos	14
Justificación De La Investigación	14
1.1.5. Justificación Teórica	14
1.1.6. Justificación Práctica	15
1.1.7. Justificación Metodológica	15
1.1.8. Justificación Social	16
1.1.9. Justificación De Conveniencia	16
Delimitación De La Investigación	16
1.1.10. Delimitación Espacial	16
1.1.11. Delimitación Temporal	16
1.1.12. Delimitación Conceptual O Temática	16
Capítulo II	17
Marco Teórico	17
2.1. Antecedentes Del Estudio	17
2.1.1. Antecedente Internacional	17
2.1.2. Antecedente Nacional	18

2.2	Bases Teóricas	19
2.2.1.	Definición De Liderazgo	19
2.2.2.	Tipos De Liderazgo	20
2.3.	Desempeño Laboral	21
2.3.1.	Evaluación Del Desempeño	21
2.3.2.	Importancia De La Evaluación Del Desempeño	22
2.3.3.	Objetivos De La Evaluación Del Desempeño	22
2.3.5.	Ventajas De La Evaluacion De Desempeño	23
2.4.	DEFINICION DE CONCEPTOS	23
2.5.	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	25
1.1.13.	2.5.1. HIPÓTESIS GENERAL	25
1.1.14.	2.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA	25
2.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	25
Capitulo III		27
Metodología		27
3.1.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	27
3.2.	Tipo De Investigación	27
3.3.	Nivel De Investigación	28
3.4.	Diseño De La Investigación	28
3.5.	Población Y Muestra	29
3.6.	Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos	29
3.6.1.	Técnica de recolección	29
3.6.2.	Instrumento de recolección de datos	30
3.6.3.	PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	31
3.6.4.	Técnicas De Procesamiento Y Análisis De Datos	31
Capitulo IV		33
Resultados De La Investigación		33
4.1.	Técnica del procesamiento de datos	33
4.2.	Presentación de resultado	34
4.2.	CONTRASTACION DE HIPOTESIS	39
DISCUSIÓN		52
CONCLUSIONES		58

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Ilustración 1:Resultado de la variable Liderazgo de los Colaboradores de Mibanco - Agencia Jauja</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 2 Ilustración 1:Resultado de la variable Liderazgo de los Colaboradores de Mibanco - Agencia Jauja</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 3 Resultado de la dimensión Liderazgo Democrático y el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017.</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 4 Resultado de la variable Desempeño Laboral de los Colaboradores de Mibanco - Agencia Jauja</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 5 Resultado de la dimensión el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 - 2017</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 6 Resultado de la dimensión clima organizacional en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017.</i>	<i>39</i>

INDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico Ilustración 2:Resultado de la variable Liderazgo de los Colaboradores de Mibanco - Agencia Jauja</i>	34
<i>Gráfico 2Resultado de la dimensión Liderazgo Autoritario y el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 - 2017</i>	35
<i>Gráfico 3Resultado de la dimensión Liderazgo Democrático y el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017.</i>	36
<i>Gráfico 4Resultado de la variable Desempeño Laboral de los Colaboradores de Mibanco - Agencia Jauja</i>	37
<i>Gráfico 5Resultado de la dimensión el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 - 2017</i>	38
<i>Gráfico 6Resultado de la dimensión clima organizacional en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017.</i>	39

RESUMEN

El Liderazgo y el desempeño laboral constituyen una de las acciones más importantes para dirigir a un determinado grupo, los cuales buscan beneficios propios y/o grupales. Si un líder no cuenta con las capacidades correctas, esto conlleva a un problema para la institución. Las instituciones crediticias requieren de líderes idóneos para el direccionamiento de la empresa.

La presente investigación se realizó con el fin de determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en Mibanco – Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017, para dicho estudio se utilizó distintas fuentes bibliográficas como son Chiavenato, Benavides, entre otros autores.

La investigación realizada es de tipo descriptiva, para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario para luego ordenar, vaciar, tabular e interpretar los resultados obtenidos. La población utilizada es finita con una muestra de 30 colaboradores del banco.

Concluyó que el Liderazgo influye de una manera moderada en el desempeño laboral de Mibanco – Agencia Jauja, en el periodo 2016 – 2017.

INTRODUCCIÓN

El ser humano es un ser social por ende es necesario interactuar con los demás para el logro de sus objetivos; es por ello que nace la definición del trabajo en equipo. Para el logro de los objetivos es bueno tener un líder, el cual es la cabeza de toda empresa, el cual debe de tener ciertas características para que el equipo pueda cumplir sus metas.

El presente trabajo trata de demostrar la relación y consecuencias de un mal liderazgo al desempeño laboral. Un líder viene a ser una persona que ejerce sus funciones a cabalidad en equipo demostrando las buenas relaciones interpersonales.

En una empresa siempre existen dificultades al momento de interactuar con el líder, lo que conlleva al surgimiento de conflictos y por ende a la toma de decisiones, las cuales pueden traer consecuencias positivas o negativas para la productividad de la agencia. Según el trabajo realizado todos estos conflictos se pueden resolver mediante el tipo de liderazgo y que poder ejerce en su equipo-

El problema principal dentro de la investigación es si existe una relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral, esto debido en que Mibanco – Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017 conto un líder autoritario y con ello la productividad de la agencia.

Por tanto, a través de este trabajo intentamos demostrar la importancia de un buen liderazgo y su repercusión en el desempeño laboral.

ABSTRACT

Leadership and the labor performance constitute one of the most important actions to direct a determined group, which look for own benefits and or group. If a leader does not count on the correct capacities, he can become a problem for organization. The present-day companies need capable leaders to work and to facilitate the solution of group problems.

The present investigation came true with the aim of determining the relation between leadership and the labor performance in Mibanco – Agencia Jauja in the period 2016 – 2017, for said study was used different bibliographic sources as they are Chiavenato, Benavides, between other authors.

The realized investigation belongs to guy descriptive, for the collection of data the questionnaire with the purpose of later on putting things in order, emptying, tabulating and interpreting the obtained results was used. The used population is finite with 30 collaborators'sample of the bank.

It was concluded that Leadership has influence of a way moderate in the labor performance in Mibanco – Agencia Jauja, in the period 2016 – 2017.

Capítulo I

Planteamiento, Sistematización Y Formulación Del Problema

Descripción del Problema

En la actualidad podemos observar que las empresas tienen como objetivo la productividad que conlleva a la rentabilidad de las mismas, es por ello que debe de poseer con un personal altamente competitivo que cuente con el carácter y lineamientos de un líder. Un líder debe de ser innovador, comprensible e ingenioso al momento de dirigir una empresa.

Si hablamos de liderazgo, se puede definir como las cualidades que cuenta un individuo para poder dirigir un grupo específico, con la diferencia de la alta capacidad de mando y la correcta toma de decisiones para el bienestar de la empresa, colaboradores y clientes.

Amaros, (2009, p.45) Manifiesta con mucha realidad “La imagen que los empleados tienen del líder determina en gran medida el éxito en la implementación del cambio” permitiendo analizar la importancia del liderazgo en toda organización que tiene servicio al cliente y garantizar de esta manera su calidad de servicio,

Al realizar el estudio en la Agencia Jauja se puede identificar claramente que los colaboradores se encuentran ciertamente incómodos, saturados y cansados debido a la presión que ejerce el gerente que en este caso es líder de la agencia; afectando

seriamente en la productividad de la empresa. Esto no sucede solo en esta agencia es un común denominador en muchos organismos de este tipo de servicio por ello Morales, (2006, p.21) precisa diciendo que “Los estilos de liderazgo más colaborativos propician mejores ambientes”

El tipo de liderazgo en este caso es el Liderazgo autoritario, por el cual el gerente posee las siguientes características ejercer demasiada presión, dar críticas al trabajo realizado, un demasiado control en el personal, sin dejar que realicen sus tareas de manera adecuada; amenazando con la no renovación de sus contratos lo que conlleva a una ruptura de lazos de confianza dentro de la empresa.

En comparación a los años anteriores y con el liderazgo de otros gerentes los colaboradores se sentían comprometidos con su agencia y con su empresa, ejerciendo ellos mismos la presión de llegar a sus metas y obteniendo resultados favorables en las metas propuestas por el banco

Es por esta razón que se ha decidido realizar un estudio para analizar si el tipo de liderazgo influye en el desempeño laboral de Mibanco – Agencia Jauja con el fin de mejorar el desempeño y cumplir las metas establecidas.

Formulación del Problema

1.1.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral en Mibanco – Agencia Jauja en el periodo 2016 - 2017?

1.1.2. Problema específico

¿Qué relación existe entre el Liderazgo Autoritario y el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 - 2017?

¿Qué relación existe entre el Liderazgo Democrático y el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 - 2017?

¿Qué la relación existe entre el Liderazgo Autoritario y el clima organizacional en Mibanco – Agencia Jauja en el periodo 2016 - 2017?

¿Qué relación existe entre el Liderazgo Democrático y el clima organizacional en Mibanco – Agencia Jauja en el periodo 2016 - 2017?

Objetivos De La Investigación

1.1.3. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral en Mibanco –Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017.

1.1.4. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre el Liderazgo Autoritario y el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017.

Determinar la relación que existe entre el Liderazgo Democrático y el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017.

Determinar la relación que existe entre el Liderazgo Autoritario y el clima organizacional en Mibanco – Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017.

Determinar la relación que existe entre el Liderazgo Democrático y el clima organizacional en Mibanco – Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017.

Justificación De La Investigación

1.1.5. Justificación Teórica

El presente trabajo se realizará con el fin de encontrar la influencia del Liderazgo en el Desempeño Laboral en Mibanco – Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017.

El liderazgo es la acción o influencia que posee una persona en este caso definida como líder a un determinado grupo para llegar a un objetivo común. El líder es aquella persona quien toma decisiones acertadas para el equipo; la labor que tiene el líder consiste en establecer una meta y conseguir que el resto del equipo se sienta comprometido y trabajen en alcanzar dicha meta, para un mayor rendimiento en la empresa.

La base para un buen liderazgo consiste en mantenerse al tanto de los últimos acontecimientos en el desarrollo del trabajo, observar el trabajo de otros líderes y modificar la forma de trabajo siempre y cuando este sea necesario. En cuanto a las cualidades que debe tener un líder son diversas pero las más importantes son: la capacidad de comunicación, conocimiento, carisma, integridad y confianza con todo el equipo para un mejor trabajo.

Si hablamos acerca del desempeño laboral se define como el desenvolvimiento que cualquier empresa tiene con respecto a un fin esperado. Existe variantes dentro del desempeño de una persona la cual puede ser buena o mala; todas estas variantes tienen en común la concretación de metas u objetivos en un tiempo determinado. Es por ello que se puede utilizar el término de “productividad” como sinónimo de desempeño.

Es en el desempeño laboral es donde la persona manifiesta las competencias laborales junto con sus habilidades, experiencias, motivaciones, entre otros factores que contribuyen al logro de objetivos esperados, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicio de la empresa. El termino desempeño laboral se refiere básicamente a lo que realmente hace el trabajador y no lo que debe hacer, por tanto, es importante saber cómo se siente el trabajador, en qué condiciones trabaja y como se encuentra dentro de la empresa.

1.1.6. Justificación Práctica

La siguiente investigación se realiza con el fin de determinar la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de Mibanco – Agencia Jauja.

1.1.7. Justificación Metodológica

Para el logro de objetivos de esta investigación, se acude al empleo de técnicas de investigación como el cuestionario y el uso del programa SPS para el procesamiento de datos. Con ello se espera conocer la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral.

El tipo de investigación utilizada es la aplicada esto debido a que se tiene un conjunto de conceptos el cual se utilizará para la posible solución del problema determinado.

1.1.8. Justificación Social

En el caso de la investigación el espacio Geográfico es Jauja, El principal problema en este caso es el desempeño y al encontrar una posible solución aumentara nuestra rentabilidad; apoyando a los clientes a través del financiamiento de sus pequeñas empresas y el mejoramiento de estas; haciendo que Jauja sea una ciudad con un mayor ingreso y generando más trabajo.

1.1.9. Justificación De Conveniencia

Gracias a los resultados se pueden formular talleres de liderazgo, capacitaciones y así poder mejorar el desempeño laboral.

Delimitación De La Investigación

1.1.10. Delimitación Espacial

La presente investigación se realizará en Mibanco – Agencia Jauja.

1.1.11. Delimitación Temporal

Se realizó en el periodo 2016 – 2017

1.1.12. Delimitación Conceptual O Temática

Las variables son el Liderazgo y el Desempeño Laboral en Mibanco – Agencia Jauja.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes Del Estudio

2.1.1. Antecedente Internacional

Tesis de (Jimenez, 2014) en su tesis: “La relación entre el Liderazgo Transformacional de los directores y la motivación hacia el Trabajo y el Desempeño de Docentes en Universidad Privada – Bogota”; cita la siguiente conclusión: Después de los estudios realizados y la aplicación de distintos instrumentos, se concluyó que no existe una relación entre el liderazgo transformacional, la motivación hacia el trabajo y el desempeño laboral de la institución educativa. Se presenta una correlación cuando el liderazgo transformacional con el motivador interno - hacia el logro, esto sucede cuando el director en cierta manera estimula a que el docente realice las clases con excelencia y mejor que los demás; el liderazgo transformacional con el motivador externo – grupo de trabajo, sucede cuando el director estimula a los docentes a enfrentar situaciones donde le permiten el aprendizaje de otros; y por último, el liderazgo transformacional con el medio de retribución – requisición, los directores estimulan a los docentes a que muestren sus trabajos y a relacionar con

las consecuencias positivas de su trabajo, encontrando mayor apertura, lo cual es benéfico debido a que va de la mano con la misión de la escuela.

En relación con el trabajo se puede deducir que al realizar la investigación puede que exista otros factores externos que no ayuden a cumplir la productividad de la agencia. Muy aparte el tipo de liderazgo que se utiliza en Mibanco - agencia Jauja es de tipo autoritario y no transformacional; lo cual no ayuda a motivar a los colaboradores de la agencia y cuyas características no son las adecuadas para poder dirigir a un determinado equipo.

El liderazgo transformacional es un líder que motiva e inspira a los colaboradores y hace que el colaborador crezca a un largo plazo y con buenos resultados, en caso de Mibanco - Agencia Jauja al tener un líder autoritario surge todo lo contrario.

Tesis de (Urizar, 2016) en su tesis: “Estilos de Liderazgo en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de Restaurante Don Carlos”; cita la siguiente conclusión; A través de los resultados obtenidos de la prueba de estilos de liderazgo del INCAE, se determina el estilo de liderazgo autocrático es el predominante en el grupo de participantes del estudio. Y que, al realizar el estudio de los tipos de liderazgo, el menos utilizado es el liderazgo liberal,

En este caso se realiza un estudio de los distintos tipos de liderazgo y se llegó a la conclusión que un líder de tipo autocrático sería el indicado para sobrellevar dicho restaurante. Desde mi punto de vista como investigador cada empresa tiene distinta cultura organizacional y es por eso que muchos investigadores clasifican a los líderes en varios tipos, por tanto depende del tipo de empresa y del tipo del líder para el logro de las metas.

2.1.2. Antecedente Nacional

Tesis de (Mansilla, 2007) en su tesis:” Influencia del estilo directivo, el liderazgo estratégico y la gestión eficaz de tres directores en el rendimiento promedio de los estudiantes de la cohorte educativa 2001-2005 en la institución "Inmaculada Concepción". Llega a la siguiente conclusión: Se realizó una comparación entre los distintos estilos de liderazgos. El primero fue el Liderazgo permisivo el cual obtuvo 25 puntos y un rendimiento promedio de los alumnos. El segundo fue un

Estilo autocrático, el cual logro 22 puntos y se consideró un bajo rendimiento de los alumnos. El tercer fue un estilo democrático el cual obtuvo un puntaje de 28 y el rendimiento de los alumnos fue alto.

Según esta tesis señala que el liderazgo permisivo sería el adecuado por ser una institución educativa, en este caso el director será el que gestiona, orienta y lidera todo un plan, teniendo en cuenta el clima organizacional y el manejo de conflictos entre el personal con la finalidad de brindar una educación de calidad.

Tesis de (Ayque, 2011), en su tesis: “Influencia del Liderazgo Directivo en el Desempeño Laboral Docente en las Instituciones Educativas del Nivel Primario”, como conclusión nos da a conocer; en este trabajo las dos variables fueron Liderazgo Directivo y Desempeño Laboral Docente. Lo cual demuestra que el nivel del Liderazgo Directivo es medio o regular.

En este caso en la conclusión se observa que existe una relación significativa entre el desempeño y el liderazgo lo que respalda nuestra investigación. Este tipo de liderazgo al igual que la tesis anterior es ideal para centros educativos con la diferencia que un liderazgo Directivo cuenta con tres componentes primordiales como la motivación de sus maestros, desarrollo de sus habilidades y capacidades.

Tesis de (Rodríguez, 2012) en su tesis “Percepción del Liderazgo del Director y Desempeño Laboral de las Docentes en cuatro Instituciones Educativas Publicas de Nivel Inicial en el Callao”; como conclusión nos dice: Los resultados obtenidos y analizados estadísticamente arroja que existe una relación moderada entre el liderazgo directivo y el desempeño laboral; por lo que se puede afirmar que la hipótesis es correcta.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Definición De Liderazgo

Según (Goleman, 2003) define al liderazgo como: “El liderazgo como una cualidad que convierte a una persona en el ejemplo que todos querrán seguir; los líderes son aquellos que consiguen que los grupos que estén a su cargo desarrollen un rendimiento superior.”

Según (Peter, 2010) define al liderazgo como: “La creación de un ámbito en el cuales los seres humanos continúan profundizando en su comprensión con la realidad y se vuelve más capaces de participar el acontecer mundial, por lo que tiene que ver con las creaciones de nuevas realidades”

Como apreciación crítica definimos al líder como aquella persona con habilidades, destreza y carácter para guiar a un determinado grupo a cumplir con la visión de la empresa.

2.2.2. Tipos De Liderazgo

Los tipos de liderazgo van de la mano con las situaciones que se presentan en cada empresa o momento exacto que elija el líder. Lo más resaltante en los tipos de liderazgo es que estilo es el que más se utiliza y cuáles no. y si existe desequilibrio, por si tenemos que enriquecer nuestro estilo con algún otro, o dejar de ejercer un tipo determinado de liderazgo que no está consiguiendo los resultados deseados. En esta lista iremos del menos resonante al más resonante:

“Entendemos la resonancia en el liderazgo cuando el equipo da lo mejor de sí mismo para conseguir resultados y el líder también”.

A) Liderazgo autoritario. Este estilo se muestra como uno de los menos resonantes, y es debido a que es un estilo que disminuye la motivación en poco tiempo. Lo más correcto sería utilizar este tipo de liderazgo en situaciones críticas. Este tipo de liderazgo logra como resultado que el equipo pierdan el compromiso; y en la empresa sólo permanecen las personas que no tienen otra salida que quedarse. El talento que puede se fuga.

B) Liderazgo democrático. Este tipo de líder deja que el equipo tenga la capacidad de decidir. El líder confía en sus colaboradores, haciendo que estos se sientan motivados y tengan la capacidad de realizar su trabajo sin necesidad de un seguimiento. Este estilo es recomendable para situaciones poco importantes que podamos delegar y en las que el líder no quiera actuar. Sin embargo, se espera del líder visión estratégica y determinación ante las situaciones importantes, por lo que será un estilo a utilizar puntualmente.

2.3. Desempeño Laboral

El desempeño laboral es un campo muy amplio donde se estudia los comportamientos y los resultados de una determinada empresa que se encuentra orientado a descubrir en que medios es productivo el empleado y mediante una evaluación analizar si se podrá mejorar su rendimiento futuro.

2.3.1. Evaluación Del Desempeño

Se define como desempeño Laboral al proceso por el cual se mide el rendimiento de empleado. Se puede decir que para lograr un mejor rendimiento se realiza la retroalimentación de sus actividades cumplidas y de las mejoras dentro de sus labores, estos indicadores se deben de evaluar de manera individual para decidir las acciones que deben tomar.

Las evaluaciones dentro de una empresa son necesarias para observar si se cumple con lo esperado y si es todo lo contrario poder tomar medidas de retroalimentación para mejorar las deficiencias. Asimismo, ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación. Incluso las decisiones sobre promociones internas, compensaciones y otras más del área del departamento de personal dependen de la información sistemática y bien documentada disponible sobre el empleado. Además de mejorar el desempeño, muchas compañías utilizan esta información para determinar las compensaciones que otorgan. Si se realiza una buena evaluación puede identificar no solo problemas dentro del Talento Humano sino también en la gestión realizada. Cuando un colaborador no realiza su trabajo de manera eficiente puede poner en evidencia los procesos que se realizaron de manera equivocada durante la selección, orientación y capacitación de personal. Para una correcta evaluación de desempeño se debe tener en cuenta las características del puesto y se debe identificar los elementos relacionados, medirlos y proporcionar una retroalimentación a los colaboradores y al área de recursos humanos. El área encargada de desarrollar la evaluación y admisión de personal es el área de Recursos Humanos. (Chiavenato I. , Administraáo de recursos humanos, 1988)

2.3.2. Importancia De La Evaluación Del Desempeño

La Evaluación del Desempeño Laboral es muy importante por distintos factores como te ayuda a implantar políticas de compensación, ayuda a tomar decisiones de ascensos y ubicación de personal, así mismo ayuda a determinar si el personal se encuentra capacitado, detectar las deficiencias que tiene cada colaborador en el puesto y ayuda a observar si existen problemas personales o externos que afecta al colaborador a desarrollar su trabajo.

2.3.3. Objetivos De La Evaluación Del Desempeño

El objetivo es determinar una descripción de qué manera el empleado lleva a cabo sus tareas y si el puesto que tiene es el correcto. A fin de lograr la sincronía y la relación entre las labores realizadas con el puesto.

No solo se debe tomar en cuenta un juicio superficial y unilateral del líder respecto al comportamiento del colaborador, es necesario localizar el punto central del problema y localizar las causas exactas para establecer las correctas perspectivas del colaborador evaluado.

2.3.4. Principios De La Evaluación Del Desempeño

La evaluación del desempeño cuenta con una serie de principios básicos para su desarrollo. Estos son:

- La evaluación del desempeño debe de tomar en cuenta el desarrollo no solo del trabajo realizado, sino también el desarrollo personal del colaborador.
- Las dimensiones a evaluar deben estar acorde con las características y funciones del puesto.
- Para evaluar el desempeño se debe tener en claro los objetivos de la empresa, para así poder direccionar al colaborador.
- Para una correcta evaluación de personal se requiere la participación y compromiso de todos los colaboradores.
- Lo más importante de un supervisor es aconsejar mejoras y no criticar el trabajo, a través de ello se obtiene un mejor resultado en la evaluación de personal.

Pese a todo esto, no siempre se consigue los resultados deseados, esto debido a que al momento de realizar la evaluación ocurren algunos distanciamientos, ya

sea por falta de compromiso, por indiferencias, por intereses distintos, muestra de poco aprecio, deficiencia en el cumplimiento de las normas, entre otros.

Con tal de mejorar la evaluación del desempeño se ha realizado una serie de estudios, por lo cual llegaron a definir los siguientes elementos:

- Los colaboradores optimizan su trabajo cuando se les reconoce el buen trabajo realizado.
- Los colaboradores pueden diseñar nuevas estrategias para la mejora de su productividad siempre en cuando se le apoye y se le permita.
- Las empresas deben de tener en cuenta que no solo es el crecimiento de esta; sino también el crecimiento de su personal.
- No solo es definir las tareas y metas, también es necesario realizar seguimiento para observar si las decisiones son las más correctas o no.

Por tanto, el desempeño se puede definir como el proceso que inicia con la programación de actividades de la empresa y del colaborador, hasta los resultados de mejora en la productividad y satisfacción de las necesidades del colaborador interno. De esta manera, evaluar el desempeño requiere que, tanto el supervisor como el colaborador, realicen un análisis y determines cuales son las causas principales de un buen o mal desempeño.

2.3.5. Ventajas De La Evaluación De Desempeño

- Mediante la técnica de retroalimentación mejora la productividad.
- A través de la compensación monetaria o no monetaria se puede llegar a motivar a l personal.
- Es necesario realizar capacitaciones para el desarrollo del personal y con ello mejorar la productividad y aprovechar el potencial de los colaboradores.
- A través de una buena evaluación de desempeño se puede observar si el colaborador tiene el puesto indicado o no.
- El bajo desempeño se puede deducir como un mal diseño del puesto.
- No siempre el problema de la productividad es interno también puede ser externo (familia, salud, estudios, economía, etc)

2.4. DEFINICION DE CONCEPTOS

LIDERAZGO:

Para **John Maxwell**, autor de obras sobre management como *Las 21 leyes irrefutables del liderazgo* y *Las 21 cualidades indispensables de un líder: conviértase en la persona que otros querrán seguir*, nos dice que los líderes excepcionales son aquellos que como resultado de una buen gestios consiguen que los grupos que se encuentren a su cargo desarrollen una productividad superior. En el mismo sentido, **Raymond B. Cattell**, creador de la Teoría del rasgo, recoge el concepto de liderazgo como la generación de un cambio efectivo en el rendimiento del grupo.

Peter Senge, amplía esta definición y concibe el liderazgo como la “creación de un ámbito en el cual los *seres* humanos continuamente profundizan en su comprensión de la realidad y se vuelven más capaces de participar en el acontecer mundial, por lo que tiene que ver con la creación de nuevas realidades”.

DESEMPEÑO LABORAL:

Se puede definir el desempeño laboral a la capacidad que tiene una persona para manifestar sus competencias laborales alcanzadas; las cuales se integran como un sistema de conocimientos, sentimientos, actitudes, habilidades, características personales y valores, los cuales contribuyen a logro de los objetivos de la empresa; de una manera eficiente y eficaz.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

Existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y la *idoneidad* demostrada. (Ánonimo, s.f.)

Chiavenato, nos dice que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las *organizaciones*, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

Otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es dado por Stoner, *quien* afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de

la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad.

2.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.5.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación directa entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de Mibanco - Agencia Jauja.

2.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Existe una relación directa entre el Liderazgo Autoritario y el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 - 2017

Existe una relación directa entre el Liderazgo Democrático y el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017.

Existe una relación directa entre el Liderazgo Autoritario y el clima organizacional en Mibanco – Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017.

Existe una relación directa entre el Liderazgo Democrático y el clima organizacional en Mibanco – Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

LIDERAZGO

El liderazgo se puede definir como la actitud y aptitud que una persona posee para poder dirigir a un determinado grupo a una sola visión.

DESEMPEÑO LABORAL:

El desempeño laboral es la forma en la que el personal se desenvuelve en el área de trabajo, ya sea eficiente, eficaz o efectivamente con las actividades que se le hayan asignado, siendo participe de la búsqueda del objetivo que cualquier institución persigue. Las acciones que realiza el empleado, son de vital importancia en la organización.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Liderazgo	la actitud y aptitud que una persona posee para poder dirigir a un determinado grupo a una sola visión	La percepción del liderazgo que se percibe en esta institución estará en función a las dimensiones autoritario y democrático considerando un cuestionario	Autoritario		Ordinal
			Democrático		
Desempeño laboral	es la forma en la que el personal se desenvuelve en el área de trabajo, ya sea eficiente, eficaz o efectivamente con las actividades que se le hayan asignado, siendo participe de la búsqueda del objetivo que cualquier institución persigue	La percepción del desempeño laboral que se percibe en esta institución estará en función a las dimensiones logro de objetivos y clima organizacional considerando un cuestionario	Logro de objetivos		Ordinal
			Clima organizacional		

Capítulo III

Metodología

3.1.MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Método Científico:

Es un método de investigación usado principalmente en la producción de conocimiento en las ciencias. El método científico está sustentado por dos pilares fundamentales.

El primero de ellos es la reproducibilidad, es decir, la capacidad de repetir un determinado experimento, en cualquier lugar y por cualquier persona. Este pilar se basa, esencialmente, en la comunicación y publicidad de los resultados obtenidos.

El segundo pilar es la refutabilidad, es decir, que toda proposición científica tiene que ser susceptible de ser falsada o refutada (falsacionismo). Esto implica que se podrían diseñar experimentos, que en el caso de dar resultados distintos a los predichos, negarían la hipótesis puesta a prueba. (Ánonimo, Wikipedia, 2015)

3.2. Tipo De Investigación

Básico: No Experimental

La investigación es a través de un Diseño No Experimental esto debido a que, se realiza sin manipular ninguna de las dos variables como la motivación y el desempeño laboral, en el cual, se observan algunas deficiencias para luego analizarlas y dar algunas recomendaciones.

El tipo de investigación es Correlacional esto debido a que las dos variables se asocian, por el cual se pretende determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral y su influencia en Mibanco, Agencia Jauja.

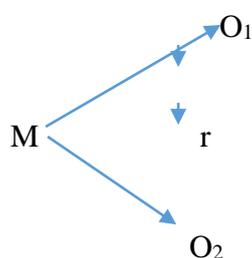
3.3. Nivel De Investigación

El estudio será una investigación de carácter correlativo, esto quiere decir, que se determinarán todos los factores que de una u otra manera inciden en la creación de agentes motivadores en los colaboradores de Mibanco Agencia Jauja y se describirán sus implicaciones en el desempeño laboral.

Sera correlativa ya que se cuantificarán los datos obtenidos en relación entre el salario, el desempeño y la motivación laboral como factores que inciden en el desempeño organizacional de la Entidad

3.4. Diseño De La Investigación

Descriptivo Correlacional



M= Total de muestra es de 30 trabajadores, entre negocios, banca y servicios y recuperaciones.

O₁= Motivación

O₂= Desempeño Laboral

r= Relación entre variable

3.5. Población Y Muestra

POBLACIÓN

La población se define como el conjunto de elementos que se estudiara. En este caso se utilizará a todos los trabajadores de Mibanco – Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017.

Cuadro N° 1
Cuadro poblacional

TRABAJADORES	N°
Mujeres	18
Varones	12
TOTAL	30

MUESTRA: considerando que la muestra el sub conjunto de la población en este caso se ha tomado todos los sujetos que conforman la población por lo que se llama muestra censal.

3.6. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos

3.6.1. Técnica de recolección

La técnica que se utilizó en la investigación es la encuesta para ambas variables de estudio.

Encuesta:

Esta técnica se utiliza en una determinada población a través de un procedimiento estandarizado de interrogación con la intención de medir las características objetivas y subjetivas de la población.

Mediante este instrumento se obtiene datos de interés sociológico mediante las preguntas estandarizadas,

La técnica de la encuesta es amoldable a todo tipo de información y se adapta a cualquier población. Es una manera práctica de recolectar información.

Las encuestas permiten estandarizar los datos para un análisis posterior, obteniéndose gran cantidad de datos a un precio bajo y en un periodo de tiempo corto.

3.6.2. Instrumento de recolección de datos

El instrumento es el cuestionario, en esta investigación se utilizará un cuestionario con preguntas cerradas, lo cual limita las respuestas al momento de interrogar a los colaboradores.

Este instrumento permite obtener información sobre los hechos y para un mayor conocimiento se realizará la encuesta a todas las áreas y trabajadores para que sea más confiable.

FICHA TÉCNICA

DISEÑO MUESTRAL	Diseño Probabilístico.
POBLACIÓN OBJETIVO	Trabajadores varones y mujeres de Mibanco Agencia Jauja
UNIVERSO REPRESENTADO	Trabajadores de entidades privadas
TÉCNICA	Encuesta cara a cara, en Mibanco Agencia Jauja
TAMAÑO DE MUESTRA	17 personas.
MOMENTO ESTADÍSTICO	2017
FINANCIACIÓN	Propia
MARGEN DE ERROR OBSERVADO	5%

3.6.3. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El procesamiento de datos se realizará en función a los resultados encontrados en la investigación, para ello se utilizará el programa SPSS v.21 para calcular la correlación y la demostración de hipótesis

De manera menos formal, podemos definir el coeficiente de correlación de Spearman como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables con escala ordinal.

3.6.4. Técnicas De Procesamiento Y Análisis De Datos

Se utilizaron los siguientes:

- Las tablas de distribución de frecuencias con los que se procesaron los ítems del cuestionario.
- Se tuvo en cuenta el gráfico estadístico de barras, que sirvió para visualizar e interpretar los resultados.

Análisis ligados a las hipótesis

- Se utilizó el siguiente procedimiento
 - a) Planteamiento de la hipótesis estadística
 - b) correlación de Spearman
 - c) Nivel de significancia
 - d) Grado de libertad
 - e) Prueba de hipótesis la t de correlación
 - f) Criterios de aceptación o rechazo de la hipótesis nula
 - g) Decisión estadística
 - h) conclusión estadística

Confiabilidad de los instrumentos

“La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Es decir en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” (Kerlinger, 2000, p.129).

Se aplicó la siguiente fórmula para analizar la confiabilidad de los instrumentos de investigación, mediante el coeficiente Alpha de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right)$$

La muestra piloto está conformada por 10 (n) trabajadores de otra entidad financiera, a quienes se les administró el instrumento a fin de que sean desarrolladas por ellos y comprobar la confiabilidad de los instrumentos.

Reemplazando los valores en la fórmula se tiene:

$$\alpha = \frac{26}{26-1} \left(1 - \frac{34,07}{477,71} \right) = 0,97$$

Se observa que el coeficiente Alfa de Cronbach obtenido (0,97) indica que el instrumento presenta una excelente confiabilidad, ya que se ubica en el intervalo de 0,72 a 0,99 de confiabilidad.

Escala de interpretación de la confiabilidad

Intervalo	Descripción
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

Fuente: Estadística descriptiva, Solís (2013)

La muestra piloto está conformada por 10 (n) trabajadores de otra entidad financiera, a quienes se les administró el instrumento a fin de que sean desarrolladas por ellos y comprobar la confiabilidad de los instrumentos.

Reemplazando los valores en la fórmula se tiene:

$$\alpha = \frac{27}{27-1} \left(1 - \frac{31,86}{330,24} \right) = 0,94$$

Se observa que el coeficiente Alfa de Cronbach obtenido (0,94) indica que el instrumento presenta una excelente confiabilidad, ya que se ubica en el intervalo de 0,72 a 0,99 de confiabilidad.

Escala de interpretación de la confiabilidad

Intervalo	Descripción
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

Fuente: Estadística descriptiva, Solís (2013)

Capítulo IV

Resultados De La Investigación

4.1. Técnica del procesamiento de datos

Para el análisis de datos se elaboró el baremo de resultados para la variable y las dimensiones

Baremo de las variables

Niveles	Intervalos
Bueno	32 – 40
Regular	24- 31
Deficiente	18 – 23
Muy deficiente	10 – 17

Niveles	Intervalos
Bueno	17 – 20
Regular	13 – 16
Deficiente	9 – 12
Muy deficiente	5 8

4.2. Presentación de resultado

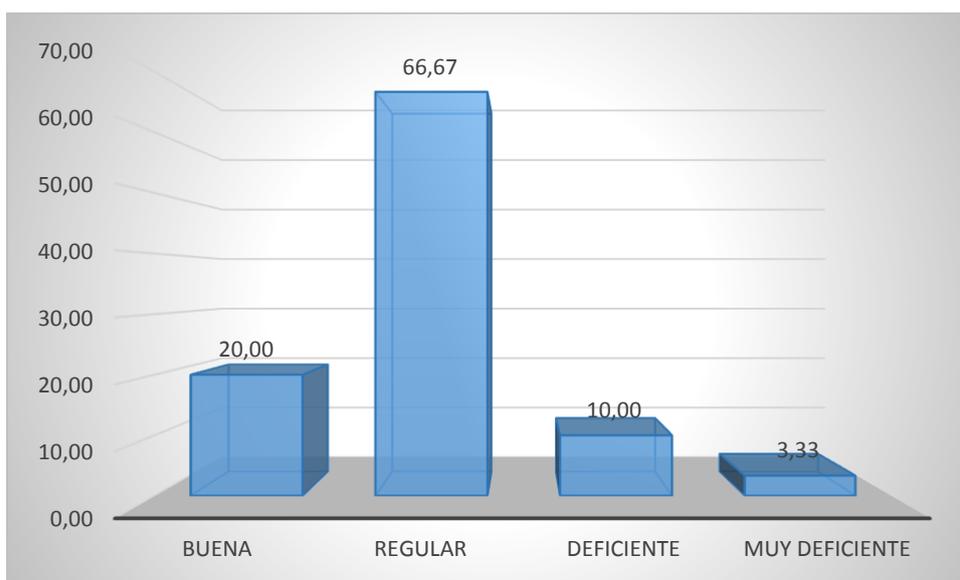
Tabla N° 1

Tabla Ilustración Ilustración 1: Resultado de la variable Liderazgo de los Colaboradores de Mibanco - Agencia Jauja

Nivel	F	%
Buena	6	20.00
Regular	20	66.67
Deficiente	3	10.00
Muy deficiente	1	3.33
Total	30	100

Gráfico N° 1

Gráfico Ilustración 2: Resultado de la variable Liderazgo de los Colaboradores de Mibanco - Agencia Jauja



Interpretación

en la tabla N° 1 y el gráfico N° 1 se observa que son 6 colaboradores que representa el 20% de la muestra manifiestan buen liderazgo, 20 colaboradores que representa el 66,67% de la muestra manifiestan regular, 3 colaboradores que representa el 10% de la muestra manifiestan deficiente y 1 colaborador que representa el 3,3% de la muestra manifiesta muy deficiente el liderazgo de los colaboradores

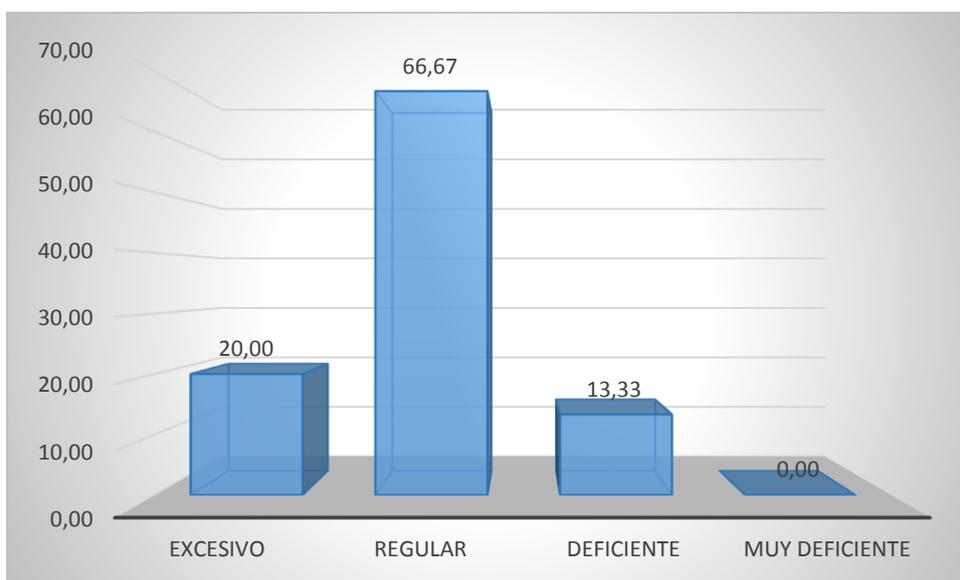
Tabla N° 2

Tabla 2 Ilustración 1: Resultado de la variable Liderazgo de los Colaboradores de Mibanco - Agencia Jauja

Nivel	f	%
Excesivo	6	20.00
Regular	20	66.67
Deficiente	4	13.33
Muy deficiente	0	0.00

Gráfico N° 2

Gráfico 2 Resultado de la dimensión Liderazgo Autoritario y el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017



Interpretación

En la tabla N° 2 y el gráfico N° 2 se observa que son 6 colaboradores que representa el 20% de la muestra manifiestan Excesivo el liderazgo autoritario, 20 colaboradores que representa el 66,67% de la muestra manifiestan regular, 4 colaboradores que representa el 13,3% de la muestra manifiestan deficiente el liderazgo autoritario

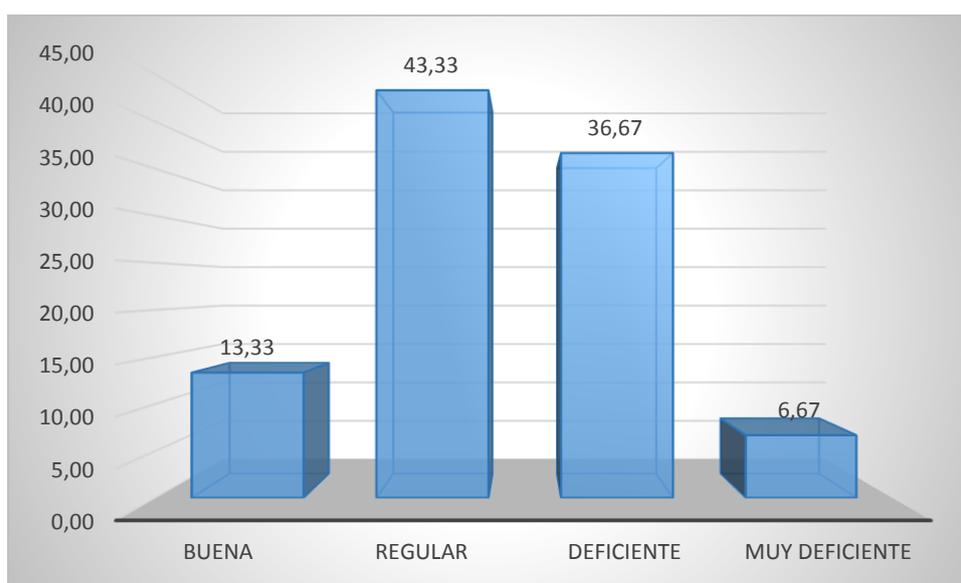
Tabla N° 3

Tabla 3 Resultado de la dimensión Liderazgo Democrático y el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017.

Nivel	f	%
Buena	4	13.33
Regular	13	43.33
Deficiente	11	36.67
Muy deficiente	2	6.67
Total	30	100

Gráfico N° 3

Gráfico 3 Resultado de la dimensión Liderazgo Democrático y el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017.



Interpretación

En la tabla N° 3 y el gráfico N° 3 se observa que son 4 colaboradores que representa el 13,3% de la muestra manifiestan buen liderazgo democrático, 13 colaboradores que representa el 43,3% de la muestra manifiestan regular, 11 colaboradores que representa el 36,6% de la muestra manifiestan deficiente y 2 colaborador que representa el 6,67% de la muestra manifiesta muy deficiente el liderazgo democrático de los colaboradores

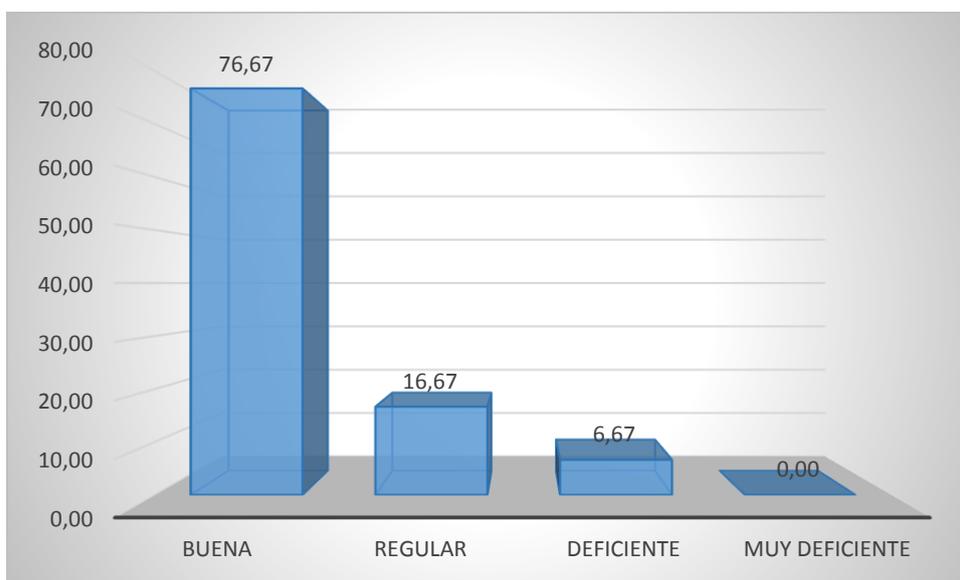
Tabla N° 4

Tabla 4 Resultado de la variable Desempeño Laboral de los Colaboradores de Mibanco - Agencia Jauja

Nivel	f	%
Buena	23	76.67
Regular	5	16.67
Deficiente	2	6.67
Muy deficiente	0	0.00
Total	30	100

Gráfico N° 4

Gráfico 4 Resultado de la variable Desempeño Laboral de los Colaboradores de Mibanco - Agencia Jauja



Interpretación

En la tabla N° 4 y el gráfico N° 4 se observa que son 23 colaboradores que representa el 73,6% de la muestra manifiestan buen desempeño laboral, 5 colaboradores que representa el 16,6% de la muestra manifiestan regular, 2 colaboradores que representa el 6,6% de la muestra manifiestan deficiente el desempeño y ninguno muy deficiente

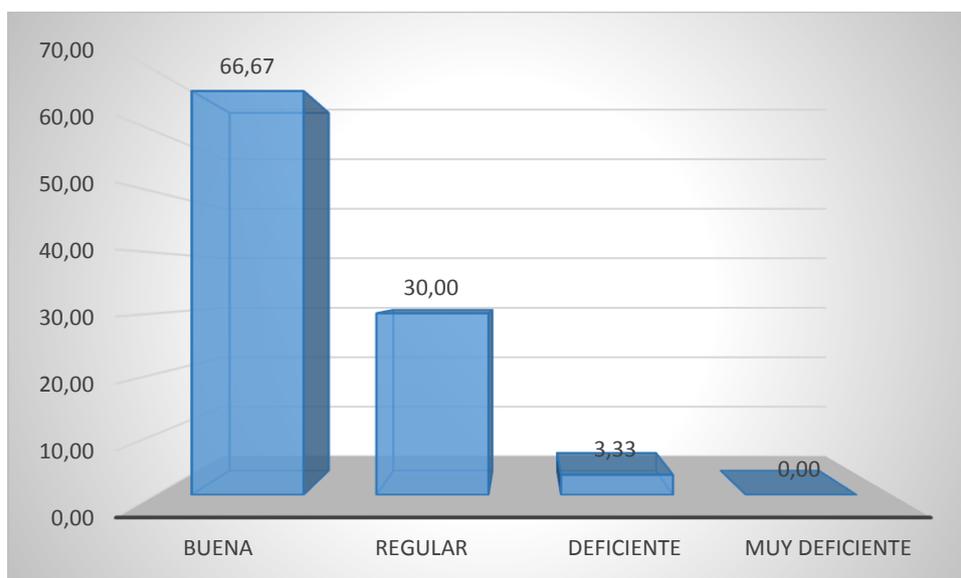
Tabla N° 5

Tabla 5 Resultado de la dimensión el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 - 2017

Nivel	f	%
Buena	20	66.67
Regular	9	30.00
Deficiente	1	3.33
Muy deficiente	0	0.00
Total	30	100

Gráfico N° 5

Gráfico 5 Resultado de la dimensión el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017



Interpretación

En la tabla N° 5 y el gráfico N° 5 se observa que son 20 colaboradores que representa el 66,6% de la muestra manifiestan buena el logro de objetivos, 9 colaboradores que representa el 30% de la muestra manifiestan regular, 1colaborador que representa el 3,36% de la muestra manifiestan deficiente y ninguno de la muestra manifiesta muy deficiente el logro de objetivos

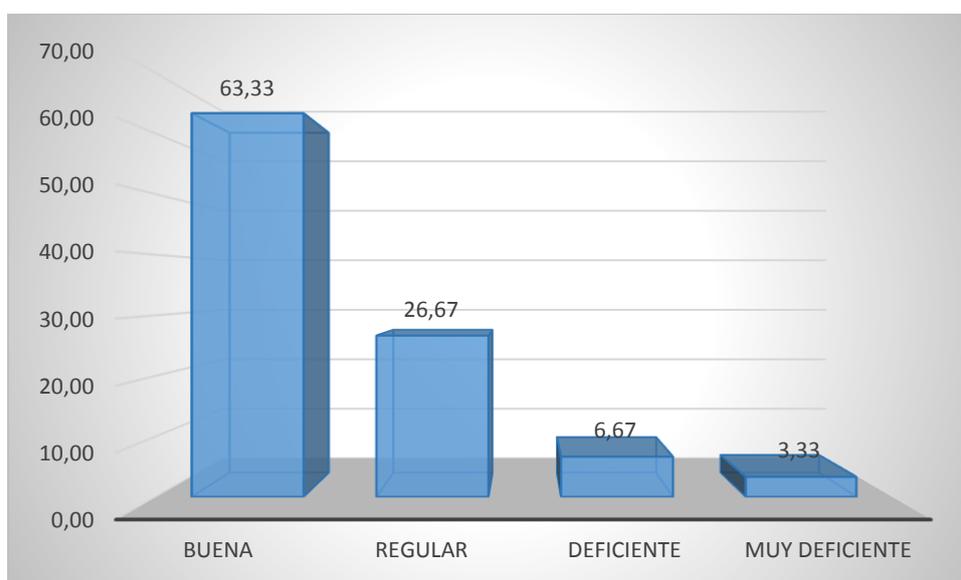
Tabla N° 6

Tabla 6 Resultado de la dimensión clima organizacional en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017.

Nivel	f	%
Buena	19	63.33
Regular	8	26.67
Deficiente	2	6.67
Muy deficiente	1	3.33
Total	30	100

Gráfico N° 6

Gráfico 6 Resultado de la dimensión clima organizacional en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017.



Interpretación

En la tabla N° 6 y el gráfico N° 6 se observa que son 19 colaboradores que representa el 63,3% de la muestra manifiestan buen clima organizacional, 8 colaboradores que representa el 26,6% de la muestra manifiestan regular, 2 colaboradores que representa el 6,67% de la muestra manifiestan deficiente y 1 colaborador que representa el 3,3% de la muestra manifiesta muy deficiente el clima organizacional

4.2. CONTRASTACION DE HIPOTESIS

De La hipótesis general

Hipótesis nula. Ho

No existe una relación directa entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de Mibanco - Agencia Jauja.

Hipótesis alterna. Ha

si existe una relación directa entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de Mibanco - Agencia Jauja.

Correlaciones

			Liderazgo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,405*
		Sig. (bilateral)	.	,026
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,405*	1,000
		Sig. (bilateral)	,026	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Siendo la tabla de ubicación

Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.405$, se tiene correlación moderada por lo tanto Si existe relación directa entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de Mibanco - Agencia Jauja

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

b) Estadística de prueba

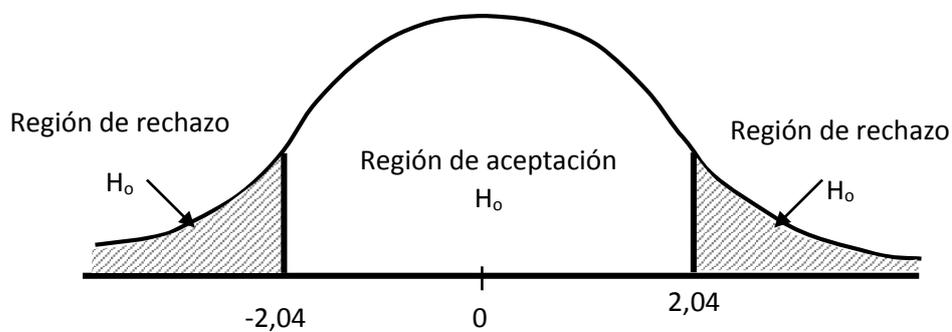
$$t = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

c) Región de rechazo y aceptación

$\alpha = 0.05$

gl = $30-2 = 28$

Valor crítico = 2,04



Aceptar H_0 si $-2,04 < t < 2,04$

Rechazar H_0 si $-2,04 \geq t \geq 2,04$

d) Recolección de datos y cálculos

$n = 30$

$r_s = 0,405$

$$t = \frac{0,405 \sqrt{30-2}}{\sqrt{1-(0,405)^2}}$$

$$t = 2,34$$

e) Decisión estadística

Puesto que t calculada es mayor que t teórica (2,34 > 2,04), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

f) Conclusión estadística.

Se concluye que, Si existe relación directa moderada entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de Mibanco - Agencia Jauja

Hipótesis específica 1

Hipótesis nula. Ho

No existe una relación directa entre el Liderazgo Autoritario y el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017

Hipótesis alterna. Ha

Si existe una relación directa entre el Liderazgo Autoritario y el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017

Correlaciones

		Liderazgo autoritario	Logro de objetivos
Rho de Spearman	Liderazgo autoritario	1,000	,356
		.	,053
		30	30
	Logro de objetivos	,356	1,000
		,053	.
		30	30

Siendo la tabla de ubicación

Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.356$, se tiene correlación baja entre el Liderazgo Autoritario de los Colaboradores de Mibanco - Agencia Jauja

b) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

g) Estadística de prueba

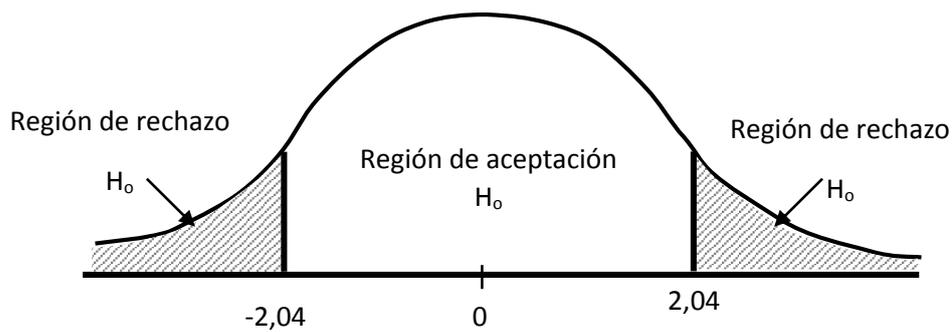
$$t = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

h) Región de rechazo y aceptación

$\alpha = 0.05$

gl = $30-2 = 28$

Valor crítico = 2,04



Aceptar H_0 si $-2,04 < t < 2,04$

Rechazar H_0 si $-2,04 \geq t \geq 2,04$

i) Recolección de datos y cálculos

$$n = 30$$

$$r_s = 0,356$$

$$t = \frac{0,356 \sqrt{30 - 2}}{\sqrt{1 - (0,356)^2}}$$

$$t = 2,15$$

j) Decisión estadística

Puesto que t calculada es mayor que t teórica ($2,15 > 2,04$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

k) Conclusión estadística.

Se concluye que, Si existe relación directa baja entre el Liderazgo Autoritario de los Colaboradores de Mibanco - Agencia Jauja

De la hipótesis específica 2

Hipótesis nula. H_0

No existe una relación directa entre el Liderazgo Democrático y el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017.

Hipótesis alterna. Ha

Si existe una relación directa entre el Liderazgo Democrático y el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017.

Correlaciones

			Liderazgo democrático	Logro de objetivos
Rho de Spearman	Liderazgo democrático	Coefficiente de correlación	1,000	,320
		Sig. (bilateral)	.	,085
		N	30	30
	Logro de objetivos	Coefficiente de correlación	,320	1,000
		Sig. (bilateral)	,085	.
		N	30	30

Siendo la tabla de ubicación

Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.320$, se tiene correlación baja por lo tanto Si existe relación directa entre el Liderazgo Democrático y el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017

c) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir el 5%

l) Estadística de prueba

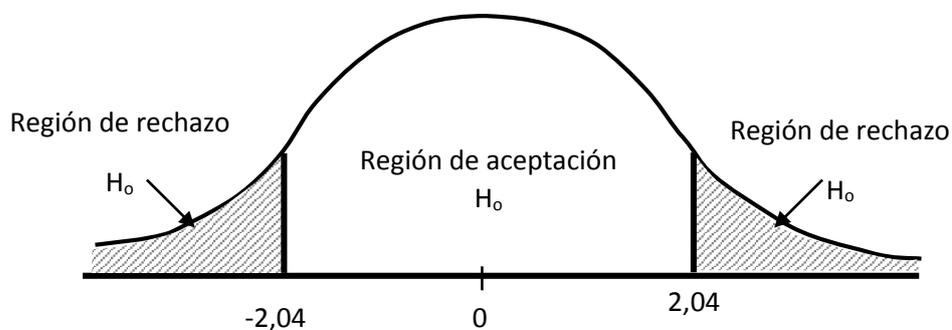
$$t = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

m) Región de rechazo y aceptación

$\alpha = 0.05$

gl = $30-2 = 28$

Valor crítico = 2,04



Aceptar H_0 si $-2,04 < t < 2,04$

Rechazar H_0 si $-2,04 \geq t \geq 2,04$

n) Recolección de datos y cálculos

$n = 30$

$r_s = 0,320$

$$t = \frac{0,320 \sqrt{30-2}}{\sqrt{1-(0,320)^2}}$$

$$t = 2,11$$

o) Decisión estadística

Puesto que t calculada es mayor que t teórica (2,11 > 2,04), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

p) Conclusión estadística.

Se concluye que, Si existe relación directa baja entre el Liderazgo Democrático y el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017

De la hipótesis específica 3

Hipótesis nula. Ho

No existe una relación directa entre el Liderazgo Autoritario y el clima organizacional en Mibanco – Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017.

Hipótesis alterna. Ha

Si existe una relación directa entre el Liderazgo Autoritario y el clima organizacional en Mibanco – Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017

Correlaciones

			Liderazgo autoritario	Clima organizacional
Rho de Spearman	Liderazgo autoritario	Coeficiente de correlación	1,000	,271
		Sig. (bilateral) N	. 30	,148 30
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,271	1,000
		Sig. (bilateral) N	,148 30	. 30

Siendo la tabla de ubicación

Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.271$, se tiene correlación baja, por lo tanto. Si existe relación directa entre el Liderazgo Autoritario y el clima organizacional en Mibanco – Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017

d) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

q) Estadística de prueba

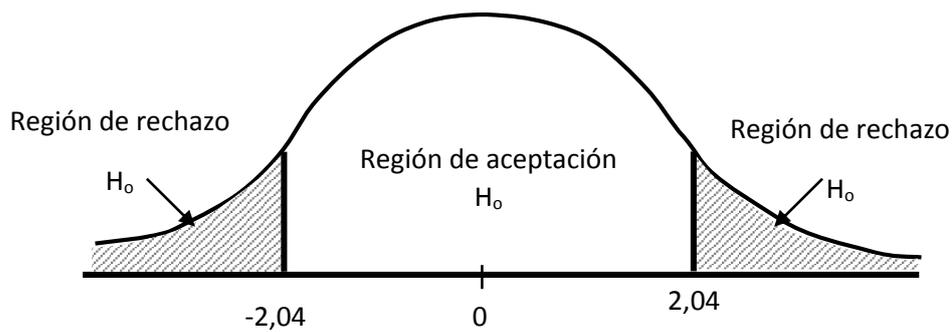
$$t = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

r) Región de rechazo y aceptación

$\alpha = 0.05$

gl = $30-2 = 28$

Valor crítico = 2,04



Aceptar H_0 si $-2,04 < t < 2,04$

Rechazar H_0 si $-2,04 \geq t \geq 2,04$

s) Recolección de datos y cálculos

$$n = 30$$

$$r_s = 0,271$$

$$t = \frac{0,271 \sqrt{30 - 2}}{\sqrt{1 - (0,271)^2}}$$

$$t = 2,09$$

t) Decisión estadística

Puesto que t calculada es mayor que t teórica ($2,09 > 2,04$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

u) Conclusión estadística.

Se concluye que, Si existe relación directa baja entre el Liderazgo Autoritario y el clima organizacional en Mibanco – Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017

Hipótesis específica 4

Hipótesis nula

No existe una relación directa entre el Liderazgo Democrático y el clima organizacional en Mibanco – Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017

Hipótesis alterna

si existe una relación directa entre el Liderazgo Democrático y el clima organizacional en Mibanco – Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017

Correlaciones

			Liderazgo democrático	Clima organizacional
Rho de Spearman	Liderazgo democrático	Coefficiente de correlación	1,000	,190
		Sig. (bilateral)	.	,313
		N	30	30
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,190	1,000
		Sig. (bilateral)	,313	.
		N	30	30

Siendo la tabla de ubicación

Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
$\pm 1,00$	Correlación perfecta (+) o (-)
De $\pm 0,90$ a $\pm 0,99$	Correlación muy alta (+) o (-)
De $\pm 0,70$ a $\pm 0,89$	Correlación alta (+) o (-)
De $\pm 0,40$ a $\pm 0,69$	Correlación moderada (+) o (-)
De $\pm 0,20$ a $\pm 0,39$	Correlación baja (+) o (-)
De $\pm 0,01$ a $\pm 0,19$	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que $r_s = 0.190$, se tiene correlación muy baja, por lo tanto. Si existe relación directa entre el Liderazgo Democrático y el clima organizacional en Mibanco – Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017

e) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

v) Estadística de prueba

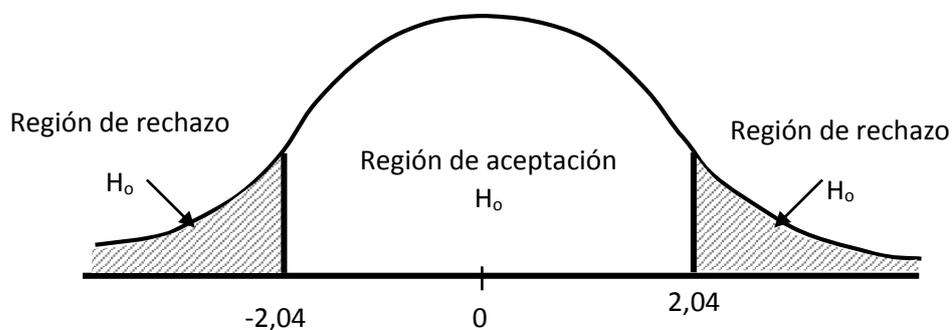
$$t = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

w) Región de rechazo y aceptación

$\alpha = 0.05$

$gl = 30-2 = 28$

Valor crítico = 2,04



Aceptar H_0 si $-2,04 < t < 2,04$

Rechazar H_0 si $-2,04 \geq t \geq 2,04$

x) Recolección de datos y cálculos

$n = 30$

$r_s = 0,190$

$$t = \frac{0,190 \sqrt{30-2}}{\sqrt{1-(0,190)^2}}$$

$$t = 2,08$$

y) Decisión estadística

Puesto que t calculada es mayor que t teórica ($2,08 > 2,04$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

z) Conclusión estadística.

Se concluye que, Si existe relación directa muy baja entre el Liderazgo Democrático y el clima organizacional en Mibanco – Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017

DISCUSIÓN

Al inicio de la investigación nos planteamos el objetivo general Determinar la relación que existe entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral en Mibanco –Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017. por lo que al aplicar los instrumentos de investigación se tiene que son 6 colaboradores que representa el 20,5 de la muestra manifiestan buen liderazgo, 20 colaboradores que representa el 66,67% de la muestra manifiestan regular, 3 colaboradores que representa el 10% de la muestra manifiestan deficiente y 1 colaborador que representa el 3,3% de la muestra manifiesta muy deficiente el liderazgo de los colaboradores

Mientras en la otra variable son 23 colaboradores que representa el 73,6% de la muestra manifiestan buen desempeño laboral, 5 colaboradores que representa el 16,6% de la muestra manifiestan regular, 2colaboradores que representa el 6,6% de la muestra manifiestan deficiente el desempeño y ninguno muy deficiente

Además, ampliando la rho de spearman se tiene que t calculada es mayor que t teórica ($2,34 > 2,04$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que, Si existe relación directa moderada entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de Mibanco - Agencia Jauja

se contrasta con los antecedentes de Tesis de (Jimenez, 2014) en su tesis: “La relación entre el Liderazgo Transformacional de los directores y la motivación hacia el Trabajo y el Desempeño de Docentes en Universidad Privada – Bogotá”; cita la siguiente conclusión: ... Considerando los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos CMT, CELID y la evaluación de desempeño de la institución educativa, se concluye que no existe una relación entre el liderazgo transformacional, la motivación hacia el trabajo y el desempeño laboral docente. Se presenta correlación cuando se observan los componentes: el liderazgo transformacional con el motivador interno - hacia el logro, donde el director de programa estimula a que el docente haga las cosas con excelencia y mejor que los demás; el liderazgo transformacional con el motivador externo – grupo de trabajo, el director de programa estimula a los docentes para enfrentarse a situaciones que le permiten el aprendizaje de otros; y por último, el liderazgo transformacional con el medio de retribución – requisición, los directores de programa estimulan a los docentes a mostrar sus trabajo y a relacionar las retribuciones con el producto de su trabajo, encontrando mayor apertura, ya que van dirigidos a la proyección de la organización.

Al inicio de la investigación nos planteamos el objetivo específico 1 Determinar la relación que existe entre el Liderazgo Autoritario y el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017. por lo que al aplicar los instrumentos de investigación se tiene que son 6colaboradores que representa el 20% de la muestra manifiestan Excesivo el liderazgo autoritario, 20 colaboradores que representa el

66,67% de la muestra manifiestan regular, 4 colaboradores que representa el 13,3% de la muestra manifiestan deficiente el liderazgo autoritario

Mientras en la otra dimensión son 20 colaboradores que representa el 66,6% de la muestra manifiestan buena el logro de objetivos, 9 colaboradores que representa el 30% de la muestra manifiestan regular, 1 colaborador que representa el 3,36% de la muestra manifiestan deficiente y ninguno de la muestra manifiesta muy deficiente el logro de objetivos

Además, aplicando rho de spearman se tiene, puesto que t calculada es mayor que t teórica ($2,15 > 2,04$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que, Si existe relación directa baja entre el Liderazgo Autoritario de los Colaboradores de Mibanco - Agencia Jauja

Al inicio de la investigación nos planteamos el objetivo específico 2 Determinar la relación que existe entre el Liderazgo Democrático y el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017. por lo que al aplicar los instrumentos de investigación se tiene son 4 colaboradores que representa el 13,3% de la muestra manifiestan buen liderazgo democrático, 13 colaboradores que representa el 43,3% de la muestra manifiestan regular, 11colaboradores que representa el 36,6% de la muestra manifiestan deficiente y 2 colaborador que representa el 6,67% de la muestra manifiesta muy deficiente el liderazgo democrático de los colaboradores

Mientras en la otra dimensión son 20 colaboradores que representa el 66,6% de la muestra manifiestan buena el logro de objetivos, 9 colaboradores que representa el 30% de la muestra manifiestan regular, 1 colaborador que representa el 3,36% de la muestra manifiestan deficiente y ninguno de la muestra manifiesta muy deficiente el logro de objetivos

Además, aplicando rho de spearman se tiene Puesto que t calculada es mayor que t teórica ($2,11 > 2,04$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que, Si existe relación directa baja entre el Liderazgo Democrático y el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017

Al inicio de la investigación nos planteamos el objetivo específico 3 Determinar la relación que existe entre el Liderazgo Autoritario y el clima organizacional en Mibanco – Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017. por lo que al aplicar los instrumentos de investigación se tiene que son 6 colaboradores que representa el 20% de la muestra manifiestan Excesivo el liderazgo autoritario, 20 colaboradores que representa el 66,67% de la muestra manifiestan regular, 4 colaboradores que representa el 13,3% de la muestra manifiestan deficiente el liderazgo autoritario

Mientras en la otra dimensión son 19 colaboradores que representa el 63,3% de la muestra manifiestan buen clima organizacional, 8 colaboradores que representa el 26,6% de la muestra manifiestan regular, 2 colaboradores que representa el 6,67% de la muestra manifiestan deficiente y 1 colaborador que representa el 3,3% de la muestra manifiesta muy deficiente el clima organizacional

Además, aplicando rho de spearman se tiene que t calculada es mayor que t teórica ($2,09 > 2,04$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que, Si existe relación directa baja entre el Liderazgo Autoritario y el clima organizacional en Mibanco – Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017.

Se contrasta con los antecedentes de Tesis de (Urizar, 2016) en su tesis: “Estilos de Liderazgo en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de Restaurante Don Carlos”; cita la siguiente conclusión; A través de los resultados obtenidos de la prueba de estilos

de liderazgo del INCAE, se determina el estilo de liderazgo autocrático es el predominante en el grupo de participantes del estudio.

Al evaluar el estilo de liderazgo liberal, se observa como el estilo de liderazgo menos utilizado en la muestra evaluada. Se evidenció que el estilo de liderazgo participativo es utilizado a un nivel promedio, por el grupo de participantes del estudio.

En este caso se realiza un estudio de los distintos tipos de liderazgo y se llegó a la conclusión que un líder de tipo autocrático sería el indicado para sobrellevar dicho restaurante. Desde mi punto de vista como investigador cada empresa tiene distinta cultura organizacional y es por eso que muchos investigadores clasifican a los líderes en varios tipos, por tanto, depende del tipo de empresa y del tipo del líder para el logro de las metas.

Al inicio de la investigación nos planteamos el objetivo específico 4 Determinar la relación que existe entre el Liderazgo Democrático y el clima organizacional en Mibanco – Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017. por lo que al aplicar los instrumentos de investigación se tiene que son 4 colaboradores que representa el 13,3% de la muestra manifiestan buen liderazgo democrático, 13 colaboradores que representa el 43,3% de la muestra manifiestan regular, 11 colaboradores que representa el 36,6% de la muestra manifiestan deficiente y 2 colaborador que representa el 6,67% de la muestra manifiesta muy deficiente el liderazgo democrático de los colaboradores

Mientras en la otra dimensión son 19 colaboradores que representa el 63,3% de la muestra manifiestan buen clima organizacional, 8 colaboradores que representa el 26,6% de la muestra manifiestan regular, 2 colaboradores que representa el 6,67% de la muestra manifiestan deficiente y 1 colaborador que representa el 3,3% de la muestra manifiesta muy deficiente el clima organizacional

Además, aplicando rho de spearman se tiene que t calculada es mayor que t teórica ($2,08 > 2,04$), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Se concluye que, Si existe relación directa muy baja entre el Liderazgo Democrático y el clima organización en Mibanco – Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017

Se contrasta con el antecedente de (Mansilla, 2007) en su tesis:” Influencia del estilo directivo, el liderazgo estratégico y la gestión eficaz de tres directores en el rendimiento promedio de los estudiantes de la cohorte educativa 2001-2005 en la institución "Inmaculada Concepción". Llega a la siguiente conclusión: En la cohorte educativa 2001-2005, el director D1 (2002), evidencio un estilo permisivo, quien contaba con 10 años de experiencia logró 25 puntos en el baremo del instrumento, considerándose como moderado grado de influencia en el rendimiento promedio de los estudiantes de la cohorte educativa en estudio.

Se realizó una comparación entre los distintos estilos de liderazgos. El primero fue el Liderazgo permisivo el cual obtuvo 25 puntos y un rendimiento promedio de los alumnos. El segundo fue un Estilo autocrático, el cual logro 22 puntos y se consideró un bajo rendimiento de los alumnos. El tercer fue un estilo democrático el cual obtuvo un puntaje de 28 y el rendimiento de los alumnos fue alto.

Según esta tesis señala que el liderazgo permisivo sería el adecuado por ser una institución educativa, en este caso el director será el que gestiona, orienta y lidera todo un plan, teniendo en cuenta el clima organizacional y el manejo de conflictos entre el personal con la finalidad de brindar una educación de calidad.

CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación moderada que existe entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral en Mibanco –Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017. por lo que al aplicar los instrumentos de investigación se tiene una correlación moderada, donde rho de Spearman es 0,346 además se tiene que t calculada es mayor que t teórica ($2,34 > 2,04$),
2. Se determinó la relación baja que existe entre el Liderazgo Autoritario y el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017. por lo que al aplicar los instrumentos de investigación se tiene rho de spearman 0,356, además t calculada es mayor que t teórica ($2,15 > 2,04$),
3. Se determinó la relación baja que existe entre el Liderazgo Democrático y el logro de objetivos en Mibanco - Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017. por lo que al aplicar los instrumentos de investigación se tiene rho de spearman 0,320 además t calculada es mayor que t teórica ($2,11 > 2,04$)
4. Se determinó la relación moderada que existe entre el Liderazgo Autoritario y el clima organizacional en Mibanco – Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017. por lo que al aplicar los instrumentos de investigación se tiene rho de spearman 0,271 además t calculada es mayor que t teórica ($2,09 > 2,04$),
5. Se determinó la relación muy baja que existe entre el Liderazgo Democrático y el clima organizacional en Mibanco – Agencia Jauja en el periodo 2016 – 2017. por lo que al aplicar los instrumentos de investigación se tiene rho de spearman se tiene 0,190 además t calculada es mayor que t teórica ($2,08 > 2,04$),

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que, para mejorar la productividad de la institución, se requiere el servicio de un líder que pueda manejar a todo el equipo de manera adecuada y que transforme las debilidades y amenazas en fortalezas y oportunidades.
- Se recomienda realizar un estudio de mercado para ver cuáles son los otros factores que se encuentran afectando en la productividad de Mibanco -Agencia Jauja.
- El líder democrático sería el más adecuado para dirigir a Mibanco – Agencia Jauja esto debido a que un líder democrático es aquel que fomenta la participación en equipo, agradece la opinión de sus integrantes y escucha los problemas y deficiencia de los integrantes del equipo.
- Se recomienda realizar Test de clima laboral, para observar las deficiencias del líder y poder mejorarlas.
- Se recomienda realizar tomar un mayor énfasis en la evaluación del Desempeño Laboral para realizar una retroalimentación con los colaboradores que no cumplen con sus metas.

REFERENCIAS

- Amaros, E. (2009). Comportamiento humano en las organizaciones del Norte. *Empresarial*, 25.
- Ánónimo. (s.f.). Recuperado el 24 de Junio de 2015, de Eured:
http://www.ecured.cu/index.php/Desempe%C3%B1o_laboral
- Ánónimo. (30 de junio de 2015). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia:
http://es.wikipedia.org/wiki/Metodo_cientifico
- Ánónimo. (s.f.). *Exploración de datos: Introducción a la Estadística Descriptiva*.
Obtenido de http://www.ucv.cl/web/estadistica/cb_poblacion.htm
- Ayque, V. (2011). *Influencia del Liderazgo en el Desempeño Laboral Docente en las Instituciones Educativas del Nivel Primario, del Distrito La Joya en el 2011*.
Arequipa: Universidad Nacional de Educación Enrique Valle y Guzman.
- Chiavenato, I. (1988). *Administración de recursos humanos*. (I. Fittipaldi de Ruiz, Trad.)
MÉXICO: McGraw-Hill .
- Chiavenato, I. (2001). *Teoria Geral da administração*. Rio de Janeiro: Campus.
- Goleman, D. &. (2003). El líder resonante crea más. En D. &. Goleman, *El líder resonante crea más*. España: Plaza James.
- Jimenez, C. (2014). *Relación entre el Liderazgo Transformacional de los Directores y la Motivación Hacia el trabajo y Desempeño de Docentes de una Universidad Privada*. Bogota: Universidad Católica de Colombia.
- Mansilla, J. (2007). *Influencia del estilo directivo, el liderazgo estratégico y la gestión eficaz de tres directores en el rendimiento promedio de los estudiantes de la cohorte educativa 2001-2005 en la institución "Inmaculada Concepción"*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Morales, R. (2006). *Empresas de hoy. Asociación de Egresados y graduados PUCP*.

Peter, S. (2010). La quinta disciplina y la danza del cambio. En S. Peter, *La quinta disciplina y la danza del cambio*. Bogota: Norma.

Rodriguez, M. (2012). *Percepcion del Liderazgo del Director y Desempeño Laboral de las docentes en cuatro Instituciones Educativas Publicas del Nivel Inicial en el Callao*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

Urizar, S. (2016). *Estilos de Liderazgo en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Restaurante Don Carlos*. Guatemala: Universidad Rafael Landivar.

ANEXOS