

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

**El liderazgo y su influencia en el desempeño laboral del personal de
la unidad de logística en el Hospital Nacional Daniel Alcides
Carrión, Callao, 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

**SALAZAR PAIBA, FERNANDO JESUS
(ORCID: 0000-0001-8561-288X)**

ASESOR:

**Mg. CARBONELL INFANTE, JACQUELINE
(ORCID: 0000-0002-2172-2817)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

LIMA, PERÚ

SETIEMBRE, 2021

Dedicatoria

A Dios:

Por darme las fuerzas para seguir luchando por mis sueños y continuar con mis estudios superiores con la perseverancia necesaria para cumplir con mis tareas encomendadas.

A mi esposa e hijos, por todo el apoyo y paciencia que han tenido conmigo, ya que ellos son los motores que impulsan el logro de mis metas trazadas.

El autor. Fernando Jesús Salazar Paiba

Agradecimiento:

A los profesores que me han brindado su sabiduría y han afianzado en mi todo el conocimiento que me permiten ahora seguir desarrollándome como persona y profesionalmente.

El autor. Fernando Jesús Salazar Paiba

Resumen

El presente trabajo de investigación se titula “El Liderazgo y su Influencia en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2019”, el mismo que tuvo como objetivo general establecer la influencia de liderazgo en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

La hipótesis general del presente trabajo fue: El liderazgo influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión., siendo las variables de estudio: Liderazgo (variable independiente) y Desempeño Laboral (variable dependiente). El tipo de investigación fue de diseño no experimental, de tipo básico, nivel descriptivo – correlacional-explicativo, de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo integrada por 25 colaboradores. La técnica de recopilación de datos fue encuesta, y los instrumentos de recolección fueron cuestionarios, los mismos que fueron aprobados mediante juicios de expertos y validados a través del estadístico Alfa de Cronbach. Asimismo, se aplicó la prueba estadística de correlación de Pearson, obteniendo como resultado que el liderazgo influye de manera significativa con nivel de relación moderada en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 – Callao. ($p=0,0000$; $r=0.590$). Concluyendo que el liderazgo si se relaciona con el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2019, porque se evidencia, que el personal identifica que un jefe accesible y amigable, permite un mejor desarrollo del trabajo en el ambiente laboral, ya que las funciones se realizan de manera más fluida, debido a la comunicación abierta que existe entre los colaboradores y el líder.

Palabras claves: Liderazgo, desempeño laboral, influencia, motivación.

Abstract

This research work is titled “Leadership and its Influence on Labor Performance of the staff of the Logistics Unit at the Daniel Alcides Carrión National Hospital, Callao, 2019”, which had the general objective of establishing the influence of leadership in the work performance of the staff of the Logistics Unit at the Daniel Alcides Carrión Hospital.

The general hypothesis of the present work was: Leadership would positively influence the work performance of the staff of the Logistics Unit at the Daniel Alcides Carrión Hospital, being the study variables: Leadership (independent variable) and Work Performance (dependent variable). The type of research was non-experimental design, applicative type, descriptive-correlational level, quantitative approach. The sample consisted of 25 collaborators. The data collection technique was a survey, and the collection instruments were questionnaires, which were approved through expert judgments and validated through Cronbach’s Alpha statistic. Likewise, the Pearson correlation statistical test was applied, obtaining as a result that leadership has a positive influence with a moderate accessible relationship on the work performance of the staff of the Logistics Unit at the Daniel Alcides Carrión Hospital in 2019 – Callao. ($p = 0.0000$; $r = 0.590$). Concluding that leadership is related to the work performance of the staff of the Logistics Unit at the Daniel Alcides Carrión National Hospital, Callao, 2019, because it is accessible that the staff identifies that an accessible and friendly boss allows a better development of the work in the work environment, since the functions are carried out in a more fluid way, due to the open communication that exists between the collaborators and the leader.

Keywords: Leadership, work performance, influence, motivation.

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento:.....	3
Resumen.....	4
Abstract.....	5
Tabla de contenido.....	6
Lista de tablas.....	9
Lista de figuras.....	13
Introducción.....	16
Capítulo I: Problema de la Investigación.....	18
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	18
1.2 Planteamiento Del Problema.....	19
1.2.1 Problema General.....	20
1.2.2 Problemas Específicos.....	20
1.3 Objetivos De Las Investigación.....	21
1.3.1 Objetivo general.....	21
1.3.2 Objetivos específicos.....	21
1.4 Justificación E Importancia De La Investigación.....	21
1.5 Limitaciones.....	22
Capítulo II: Marco Teórico.....	23
2.1 Antecedentes.....	23
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	23
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	30
2.2 Bases teóricas.....	34
2.2.1 Definición de Liderazgo.....	34
2.2.2 Teorías y modelos de liderazgo básicos.....	35
2.2.3 La motivación y el liderazgo.....	43
2.2.4 Comunicación.....	47
2.2.5 Participación.....	50
2.2.6 Confianza.....	52
2.2.7 Desempeño laboral.....	54
2.2.8 Comportamiento organizacional y desempeño.....	55
2.2.9 Las metas y el desempeño laboral.....	56

2.2.10	<i>Administración del desempeño según Robins y Jugde (2010)</i>	56
2.2.11	<i>Compromiso</i>	57
2.2.12	<i>Responsabilidad</i>	57
2.2.13	<i>Conocimiento</i>	58
2.2.14	<i>Satisfacción</i>	58
2.3	Definición de términos básicos	59
Capítulo III. Metodología de la investigación		60
3.1	Enfoque de la investigación	60
3.2	Variables	60
3.2.1	<i>Operacionalización de las variables</i>	61
3.3	Hipótesis	63
3.3.1	<i>Hipótesis General</i>	63
3.3.2	<i>Hipótesis Específicas</i>	63
3.4	Tipo de investigación	63
3.5	Diseño de investigación	64
3.6	Población y muestra	64
3.6.1	<i>Población</i>	64
3.6.2	<i>Muestra</i>	66
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	66
3.8	Análisis de la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.	67
3.8.1	<i>Alfa de Cronbach para el instrumento de la variable 1: Liderazgo</i>	67
3.8.2	<i>Alfa de Cronbach para el instrumento de la variable 2: Desempeño</i>	67
3.9	Validez de los instrumentos de recolección de datos	68
Capítulo IV. Resultados		69
4.1	Análisis de resultados	69
Prueba de Normalidad		96
4.2	Discusión de resultados	102
Conclusiones		106
Recomendaciones		107
Referencias bibliográficas		108
Apéndices		112
Apéndice 1. Matriz de consistencia		113
Apéndice 2. Instrumentos		114

Apéndice 3. Base de datos de la investigación	116
Apéndice 4. Ficha de validación de expertos	118
Apéndice 5. Carta de autorización	122

Lista de Tablas

Tabla 1. Rasgos recopilados	422
Tabla 2. Clasificación de las teorías de la motivación.....	43
Tabla 3. Cuarto modelo de comportamiento organizacional,.....	55
Tabla 4. Variable 1: Liderazgo y sus dimensiones	61
Tabla 5. Variable 2: Desempeño laboral y sus dimensiones	62
Tabla 6. Trabajadores encuestados de la unidad de logística del Hospital	64
Tabla 7. Ficha técnica del cuestionario para la variable de liderazgo.....	66
Tabla 8. Ficha técnica del cuestionario para la variable de desempeño laboral.....	66
Tabla 9. Alfa de Cronbach del instrumento de la variable liderazgo.....	67
Tabla 10. Alfa de Cronbach del instrumento de la variable desempeño laboral	67
Tabla 11. Tabla para la interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach	68
Tabla 12. Validación por juicio de expertos	68
Tabla 13. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 01: Usted, ¿siente que su jefe lo motiva a alcanzar sus objetivos profesionales?	69
Tabla 14. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 02: Su jefe, en los últimos seis meses, ¿ha hablado con usted acerca de su progreso laboral?.....	70
Tabla 15. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 03: Usted, en los últimos siete días ¿ha recibido algún reconocimiento de su jefe, por hacer el trabajo indicado?.....	71
Tabla 16. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 04: Su jefe, ¿fomenta las relaciones interpersonales en la oficina?.....	73
Tabla 17. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 05: Su jefe, explica claramente al personal, ¿cómo debe realizar su labor?	74

Tabla 18. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 06: Su jefe, ¿se muestra accesible y amigable con todos los trabajadores?	75
Tabla 19. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 07: Usted, ¿observa el uso de los canales de comunicación entre su jefe y los demás trabajadores?.....	76
Tabla 20. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 08: Usted, ¿observa el uso de los canales de comunicación entre su jefe y los demás trabajadores?.....	77
Tabla 21. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 09: Su jefe, ¿Suele delegar responsabilidades en la oficina?.....	78
Tabla 22. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 10: Su jefe ¿fomenta el logro de metas como equipo de trabajo.....	79
Tabla 23. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 11: Su jefe, ¿cumple lo que promete y actúa según las normas?.....	80
Tabla 24. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 12: Su jefe, ¿le da oportunidad de tomar libremente decisiones dentro de su cargo?.....	81
Tabla 25. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 13: ¿Siente que su jefe le confía tareas, en base a su experiencia o conocimientos?.....	82
Tabla 26. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 01: Su jefe, ¿Solicita la colaboración de los trabajadores para realizar actividades adicionales en la oficina?.....	83
Tabla 27. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 02: Su jefe, ¿le Incrementa más responsabilidades cuando usted demuestra mayor disposición para el trabajo?.....	84
Tabla 28. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 03: Su jefe, ¿lo defiende, cuando es atacado de algún modo?.....	85

Tabla 29. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 04: Su jefe, ¿cumple con sus compromisos asumidos ante sus superiores?.....	86
Tabla 30. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 05: Su jefe, ¿cumple con las responsabilidades que le han sido asignadas, según su cargo?.....	87
Tabla 31. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 06: Su jefe, ¿cumple con realizar sus labores sin importar estar fuera del horario de trabajo?.....	88
Tabla 32. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 07: Su jefe, ¿utiliza adecuadamente el reglamento de organización y funciones para el cumplimiento de las actividades de la oficina? 89	
Tabla 33. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 08: Cree usted, ¿que su jefe está capacitado para poder alcanzar nuevos desafíos en su área laboral?.....	90
Tabla 34. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 09: Cree usted, ¿que su jefe está capacitado para poder alcanzar nuevos desafíos en su área laboral?.....	91
Tabla 35. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 10: Su jefe ¿le ha comunicado procedimientos claros para realizar su trabajo?	92
Tabla 36. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 11: Siente ¿que su jefe reconoce su desempeño laboral en la oficina?.....	93
Tabla 37. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 12: Su jefe, ¿le hace saber que el trabajo que realiza aporta un valor importante a la oficina?.....	94
Tabla 38. Distribución de frecuencias sobre la pregunta 13: Su jefe, ¿le brinda los equipos, materiales y útiles necesarios para el desarrollo de su labor?.....	95
Tabla 39. Pruebas de normalidad.....	96
Tabla 40. Tabla para la interpretación de la correlación positiva y negativa.....	97
Tabla 41. Correlaciones entre Liderazgo y Desempeño Laboral.....	98

Tabla 42. Correlaciones entre la Motivación y Desempeño Laboral.....	99
Tabla 43. Correlaciones entre la Comunicación y Desempeño Laboral.....	100
Tabla 44. Correlaciones entre la Participación y Desempeño Laboral.	101
Tabla 45. Correlaciones entre la Confianza y Desempeño Laboral.....	102

Lista de Figuras

Figura 1. Modelo de Tannenbaum y Schmidt.....	37
Figura 2. Clasificación de problemas de acuerdo con las dimensiones de aceptación y calidad..	39
Figura 3. Proceso de envío de mensajes.	47
Figura 4. Proceso de recepción de mensajes.....	49
Figura 5. Cultura Organizacional.....	55
Figura 6. Organigrama del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.....	65
Figura 7. Figura de barras sobre la pregunta 01: Usted, ¿siente que su jefe lo motiva a alcanzar sus objetivos profesionales?.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 8. Figura de barras sobre la pregunta 02: Su jefe, en los últimos seis meses, ¿ha hablado con usted acerca de su progreso laboral?.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 9. Figura de barras sobre la pregunta 03: Usted, en los últimos siete días ¿ha recibido algún reconocimiento de su jefe, por hacer el trabajo indicado?..	¡Error! Marcador no definido.
Figura 10. Figura de barras sobre la pregunta 04: Su jefe, ¿fomenta las relaciones interpersonales en la oficina?.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 11. Figura de barras sobre la pregunta 05: Su jefe, explica claramente al personal, ¿cómo debe realizar su labor?	¡Error! Marcador no definido.
Figura 12. Figura de barras sobre la pregunta 06: Su jefe, ¿se muestra accesible y amigable con todos los trabajadores?.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 13. Figura de barras sobre la pregunta 07: Usted, ¿observa el uso de los canales de comunicación entre su jefe y los demás trabajadores?	¡Error! Marcador no definido.
Figura 14. Figura de barras sobre la pregunta 08: Su jefe ¿Respeto sus opiniones, a pesar de no estar de acuerdo?.....	¡Error! Marcador no definido.

Figura 15. Figura de barras sobre la pregunta 09: ¿Su jefe suele delegar las responsabilidades en la oficina?..... **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 16. Figura de barras sobre la pregunta 10: Su jefe, ¿fomenta el logro de metas como equipo de trabajo?..... **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 17. Figura de barras sobre la pregunta 11: Su jefe, ¿cumple lo que promete y actúa según las normas?..... **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 18. Figura de barras sobre la pregunta 12: Su jefe, ¿le da oportunidad de tomar libremente decisiones dentro de su cargo?..... **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 19. Figura de barras sobre la pregunta 13: ¿Siente que su jefe le confía tareas, en base a su experiencia o conocimientos?..... **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 20. Figura de barras sobre la pregunta 01: Su jefe, ¿Solicita la colaboración de los trabajadores para realizar actividades adicionales en la oficina?.. **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 21. Figura de barras sobre la pregunta 02: Su jefe, ¿le incrementa más responsabilidades cuando usted demuestra mayor disposición para el trabajo? **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 22. Figura de barras sobre la pregunta 03: Su jefe, ¿lo defiende, cuando es atacado de algún modo?..... **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 23. Figura de barras sobre la pregunta 04: Su jefe, ¿cumple con sus compromisos asumidos ante sus superiores? **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 24. Figura de barras sobre la pregunta 05: u jefe, ¿cumple con las responsabilidades que le han sido asignadas, según su cargo?..... **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 25. Figura de barras sobre la pregunta 06: Su jefe, ¿cumple con realizar sus labores sin importar estar fuera del horario de trabajo?..... **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 26. Figura de barras sobre la pregunta 07: Su jefe, ¿utiliza adecuadamente el reglamento de organización y funciones para el cumplimiento de las actividades de la oficina?.....**¡Error!**

Marcador no definido.

Figura 27. Figura de barras sobre la pregunta 08: Cree usted, ¿que su jefe está capacitado para poder alcanzar nuevos desafíos en su área laboral?..... **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 28. Figura de barras sobre la pregunta 09: Su jefe, ¿conoce y aplica las normas contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado? **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 29. Figura de barras sobre la pregunta 10: Su jefe ¿le ha comunicado procedimientos claros para realizar su trabajo?..... **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 30. Figura de barras sobre la pregunta 11: Siente ¿que su jefe reconoce su desempeño laboral en la oficina?..... **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 31. Figura de barras sobre la pregunta 12: Su jefe, ¿le hace saber que el trabajo que realiza aporta un valor importante a la oficina? **¡Error! Marcador no definido.**

Figura 32. Figura de barras sobre la pregunta 13: Su jefe, ¿le brinda los equipos, materiales y útiles necesarios para el desarrollo de su labor? **¡Error! Marcador no definido.**

Introducción

El Hospital Nacional “Daniel Alcides Carrión” Categoría III-1 se ubica en Av. Guardia Chalaca 2176, Bellavista, Región Callao, y Departamento de Lima, se dedica a la atención en salud a personas de toda edad.

Según Ministerio de Salud (2021) Es la Institución de Salud de mayor complejidad en la red de establecimientos en la Provincia Constitucional del Callao, con Dependencia Administrativa de la Dirección de Regional de Salud I, es además un Hospital de referencia nacional y sede docente de pre y post grado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y otras Universidades Públicas y privadas.

Esta investigación busca establecer la influencia del liderazgo en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

El trabajo de investigación, está estructurado según el siguiente esquema:

En el Capítulo I: se detalla el problema de la investigación, la descripción de la realidad problemática, el planteamiento del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia, limitaciones.

En el Capítulo II: se describe el marco teórico, antecedentes internacionales y nacionales, bases teóricas, y definición de términos básicos.

En el Capítulo III: se considera la metodología de la investigación, enfoque, variables, hipótesis, tipo de la investigación, diseño, población y muestra, y técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el Capítulo IV: se reportan los resultados obtenidos, análisis de los resultados, y la discusión.

Finalmente se desarrolla las conclusiones, recomendaciones, referencias y apéndices.

El desarrollo de todos los puntos antes mencionados, responderá el objetivo principal de la investigación, permitiendo analizar y reflexionar según los resultados obtenidos.

Capítulo I: Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Es muy posible que en todos los hospitales públicos y/o privados existen ciertas particularidades acerca del desempeño laboral, ya que gran parte de los trabajadores de las diferentes áreas administrativas no conocen cuales son los objetivos, misión y visión de la institución en la cual laboran. Esto proporciona un ausentismo laboral, un mal desempeño y poco productivo de parte de los trabajadores.

El Perú en los últimos años y a través del Ministerio de Salud ha demostrado tener mucho interés en mejorar el sector salud, con la finalidad de poder ayudar y brindar un buen servicio a los ciudadanos, cabe indicar que algunos de los factores más resaltantes es en el ausentismo y el desempeño laboral por parte de los trabajadores, y asimismo cabe indicar que actualmente que en nuestro país existe el mal uso del dinero del estado, ya que en los últimos años se ha incrementado las denuncias por malversación de fondos, lavado de activos y entre otros delitos, y estas malas acciones se informa a los diferentes entes del estado, como por ejemplo a la procuraduría anticorrupción y a la fiscalía de prevención del delito y entre otros.

El problema sobre el liderazgo es el de hallar el modo apropiado que correspondería tener un funcionario. Efectivamente alguno unos de los factores más sustanciales son de conocer el desempeño laboral de los trabajadores, asimismo el líder demuestra con sus características intelectuales, actitudes y rasgos nos proporciona el tipo de mando en la institución. Cabe precisar que el líder va a hacer de manera directa e indirecta influyente en el desempeño laboral de los trabajadores tanto en su rendimiento y el de trabajar en equipo.

Sin duda alguna el trato y las exigencias que existe dentro de una institución es muy influyente en el desempeño laboral de los trabajadores, cabe precisar que el comportamiento y

las habilidades que pueda tener cada trabajador puedan ser apropiadas en el rendimiento de sus labores.

Cabe indicar que el servicio que brinda el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, en el tema del liderazgo no difiere mucho de lo que sucede actualmente en nuestro país, porque existe algunos colaboradores que se ven obligados a realizar sus labores de manera de obligación, la falta de interés de atender o el de poner el esfuerzo suficiente por brindar un buen servicio.

1.2 Planteamiento Del Problema

El Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, es la Institución de Salud de mayor complicación en la red de establecimientos en la Provincia Constitucional del Callao, con Dependencia Administrativa de la Dirección de Regional de Salud I, es además un Hospital de referencia nacional y sede docente de pre y post grado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y otras Universidades Públicas y privadas, cuya finalidad es brindar una mejor calidad de atención y servicios a toda la población.

El Perú en estos últimos años ha manifestado poseer afecto en ofrecer un mejor servicio a las personas, concorde a las exigencias de la globalización internacional, entre uno de los factores se encuentra el tema del liderazgo y el desempeño laboral, que permitirán apoyar con el progreso del país, y no a la mala práctica de los fondos del país, que ha resultado de ello, que se incrementa la delación a las diferentes entidades del estado que se encargan de realizar las investigaciones como por ejemplo la procuraduría anticorrupción y a la fiscalía de prevención del delito y entre otros.

Actualmente el reto verdadero que existe en la nueva gestión es de proponer un nuevo estilo de liderazgo y mejorar el desempeño laboral, con la finalidad de manejar adecuadamente

un clima favorable al personal de la unidad de logística, esto va a permitir dar una buena atención a los usuarios y asimismo puedan realizar sus labores de la mejor manera, con el propósito de sacar adelante dicha institución.

En consecuencia se puede decir que si existe una relación entre el liderazgo y la influencia laboral, ya que por ejemplo un buen líder, sabe dirigir, motivar, aconsejar, escuchar y promover soluciones a los diversos problemas y esta es muy influyente con respecto al desempeño laboral, ya que si el personal de la unidad de logística, saben que si tienen un buen jefe como líder, esto va permitir que las labores que realizan en la oficina va favorecer en una mejor atención a los usuarios de esta institución.

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la influencia del liderazgo en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿Cuál es la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2019?
- b. ¿Cuál es la influencia de la comunicación en el desempeño laboral personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2019?
- c. ¿Cuál es la influencia de la participación en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2019?
- d. ¿Cuál es la influencia de la confianza en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao 2019?

1.3 Objetivos De Las Investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la influencia de liderazgo en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Establecer de qué manera influye la motivación en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao, 2019.
- b. Establecer de qué manera influye la comunicación en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao, 2019.
- c. Establecer de qué manera influye participación en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao, 2019.
- d. Establecer de qué manera influye la confianza en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao, 2019.

1.4 Justificación E Importancia De La Investigación

El presente trabajo de investigación se efectuará a causa de que se ha observado que existe la poca capacidad de liderazgo y un buen desempeño laboral en el personal de la unidad de logística, reflejándose en el bajo cumplimiento de metas, acarrear como consecuencia el escasez de medicinas y entre otras cosas importantes de dicha institución, lo que implica en una mala calidad de atención a los beneficiarios; en consecuencia está presente investigación se desarrollará para solucionar esta situación detectada en la unidad de Logística y poder brindar alternativas de solución y pode contribuir de alguna forma a la población del callao y en beneficio del hospital y de la comunidad.

El realizar esta investigación entre liderazgo y el desempeño laboral, son aspectos muy importantes que va a permitir el desarrollo de esta institución, esto con la finalidad de brindar una mejor calidad de atención a los usuarios y realizar las adquisiciones de manera oportuna.

La buena orientación y la guía de un buen líder en una institución es de gran apoyo para lograr la eficiencia y la eficacia del personal o grupos de trabajo, y puedan ser competentes de perfeccionar sus capacidades, trabajar en grupo, confiar en sí mismos, fortificar sus habilidades, saber resolver los problemas de la mejor manera, contribuir de una u otra forma en la oficina, estos aspectos son muy importantes que va permitir que existe una buena relación entre el personal y el jefe.

Esta investigación será un aporte importante no solo a mejorar la calidad de atención del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, sino a todos los implicados, áreas usuarias y a la población del Callao.

1.5 Limitaciones

La limitación que se presentó en el desarrollo del presente trabajo de investigación, fue la demora en el desarrollo de las encuestas de parte de los colaboradores, debido a su aplicación de manera virtual.

De igual modo, se pudo detectar cierta resistencia en el llenado de los mismos, debido al recelo de ser identificados por el empleador, por brindar sus opiniones sobre el jefe inmediato.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes

Los estudios de investigación nacionales e internacionales empleados como parte de los antecedentes del presente proyecto de investigación se consideran una serie de variables y elementos que ampliarán el mejor panorama de lo que implica entender el Liderazgo y el desempeño laboral del personal de la unidad de Logística que se localizan en su ámbito laboral.

A través de la presente investigación se trata de dar a saber las implicancias y el efecto de este tipo de liderazgo y cómo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de logística.

2.1.1 Antecedentes Internacionales.

Laica (2018) en su tesis titulada *“El estilo de liderazgo y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad de las Américas en el último semestre del 2017 en Quito, Ecuador”* buscan conocer la relación del estilo de liderazgo y el desempeño laboral del personal administrativo. Su objetivo central fue determinar si existe o no la relación del estilo del liderazgo en el desempeño laboral del personal administrativo, a partir de un levantamiento en la Universidad de las Américas en el último semestre del 2017 en Quito, en el que el estilo de liderazgo es la variable independiente y el desempeño laboral la variable dependiente. El estudio empírico abarcó una población integrada de 75 personas con carga administrativa de director o coordinador. La información se ha recolectado mediante el cuestionario de la rejilla de liderazgo o malla administrativa de los autores Blake y Mouton (1991) y la evaluación de desempeño de 360 grados. El análisis fue basado en la visión práctica del Dr. Robert Blake y la Dra. Jane Mouton; la investigación documental fue de gran relevancia para obtener resultados concisos mediante la aplicación de instrumentos validados.

Con el cruce de información se obtuvieron valores que fueron comparados con el valor “p” para rechazar o comprobar la hipótesis. Los resultados obtenidos muestran que el estilo del liderazgo de la institución analizada, se ubica en la posición Democrática y Transformadora con el 51,6 por ciento del universo investigado, cuya relación corresponde a una gestión positiva en donde se privilegia tanto el bienestar del trabajador, así como la productividad y resultados de los departamentos administrativos de la Universidad de las Américas. Para el porcentaje restante se ha realizado una propuesta de un plan de formación y desarrollo de liderazgo eficaz en la función directiva estudio. La metodología está basada en la rejilla de liderazgo aplicado a toda el área directiva para correlacionar con la información del desempeño laboral de todos sus seguidores y validarla estadísticamente comparando el valor de p con el propósito de rechazar o comprobar la hipótesis de investigación. Entre los resultados, recalamos que se identificó los estilos de liderazgo de los coordinadores y directores de los departamentos administrativos de la UDLA, cuyo resultado arroja que la mayor incidencia la ocupa el liderazgo burocrático con un total de 52 personas que representa el 69,3% de la población estudiada. Mientras que los liderazgos, democrático y paternalista presenta el 21,4% y 9,3% respectivamente. Por otro lado, no existe la presencia de los liderazgos autocrático y transformador. Esta investigación muestra que el liderazgo democrático y transformador están presentes en las gestiones administrativas del objeto de estudio, la cual tiene relación con el presente estudio.

Zans (2017) en su Tesis de Maestría titulada “*Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*”, tiene como propósito el describir el Clima Organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad

Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. El paradigma bajo el que se realizó la investigación fue post - positivista, es crítico realista. La observación de la realidad como una manera directa es una de las formas que permite analizar y descubrir del conocimiento adquirido lo que más le interesa y necesita el estudiante dentro del contexto. Respecto a la naturaleza del estudio sugiere sea transversal.

Los resultados obtenidos indican que el clima organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable, el mejoramiento del clima organizacional incidiría de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad. Se considera urgente motivar a las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajar en contribuir a lograr un clima organizacional, favorable, óptimo, y alcanzar los niveles de euforia y entusiasmos, excitación y orgullo, además se debe constituir de manera permanente en las consultas, escuchar opiniones y sugerencias de la comunidad universitarias, las cuales se deben canalizar a través de los dirigentes y convertirlas en propuestas en los consejos universitarios, al mismo tiempo elevar el desempeño laboral en la facultad, motivando y generado un ambiente propicio para la productividad, evitar en gran medida la toma de decisiones individuales y fortalecer la toma de decisiones colectivas. Después de analizados los resultados se determinaron algunas conclusiones. La que consideramos relevante para nuestro estudio, es esta: el clima organizacional presente, es de optimismo en mayor medida: entre medianamente favorable y desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, que buscó mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo. La

utilidad de este trabajo se indica por la relación que existe en la forma como se desempeñan los trabajadores en el clima organizacional determinado por el estilo de liderazgo.

Urizar (2016) en el artículo científico título, *“Estilos de Liderazgo en el Desempeño Laboral de los colaboradores de restaurante don Carlos”*; el proceso investigativo tuvo como objetivo conocer los estilos de liderazgo relacionados en el desempeño laboral de los colaboradores de Restaurante Don Carlos para identificar el tipo de liderazgo que desarrollan, la muestra estuvo conformada por 16 colaboradores, los cuales pertenecen a ambos géneros. La investigación realizada de tipo descriptivo, la metodología estadística se basa en vaciar, ordenar, recabar e interpretar los resultados obtenidos, por medio de una tabulación la cual permita clasificar la información, haciendo uso del programa Excel. Para la recopilación de los datos se utilizó el cuestionario de estilos de liderazgo diseñado por el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE), el cual identifica tres estilos de liderazgo: Autocrático, Participativo y Liberal, compuesta por 34 preguntas. Se procedió con la recolección de datos y aplicación del test, tabulación de datos, presentación y análisis y discusión de resultados; para este procedimiento se elaboraron tablas de resultados, graficas de barras que presentan el porcentaje de los estilos de liderazgo. Se concluyó que el estilo de liderazgo que predomina en Restaurante Don Carlos de Cobán Alta Verapaz, es el Autocrático (orientado hacia la tarea), es por ello que derivado de los hallazgos significativos se proponen conclusiones y recomendaciones sugiriendo implementaciones de charlas motivaciones y capacitaciones para fomentar la participación y trabajo en equipo entre los colaboradores Cobán Alta Verapaz”.

El proceso investigativo tuvo como objetivo conocer los estilos de liderazgo relacionados en el desempeño laboral de los colaboradores de Restaurante Don Carlos para identificar el tipo de liderazgo que desarrollan, la muestra estuvo conformada por 16 colaboradores, los cuales

pertenecen a ambos géneros. La investigación realizada de tipo descriptivo, la metodología estadística se basa en vaciar, ordenar, recabar e interpretar los resultados obtenidos, por medio de una tabulación la cual permita clasificar la información, haciendo uso del programa Excel. Para la recopilación de los datos se utilizó el cuestionario de estilos de liderazgo diseñado por el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE), el cual identifica tres estilos de liderazgo: Autocrático, Participativo y Liberal, compuesta por 34 preguntas. Se procedió con la recolección de datos y aplicación del test, tabulación de datos, presentación y análisis y discusión de resultados; para este procedimiento se elaboraron tablas de resultados, graficas de barras que presentan el porcentaje de los estilos de liderazgo. Se concluyó que el estilo de liderazgo que predomina en Restaurante Don Carlos de Cobán Alta Verapaz, es el Autocrático (orientado hacia la tarea), es por ello que derivado de los hallazgos significativos se proponen conclusiones y recomendaciones sugiriendo implementaciones de charlas motivaciones y capacitaciones para fomentar la participación y trabajo en equipo entre los colaboradores. Esta investigación muestra que el tipo de liderazgo autocrático es el que se ha identificado en el presente estudio e influye en el desempeño laboral de los trabajadores de dicha empresa.

Omar et al., (2016) en el artículo científico titulado “*Liderazgo, confianza y flexibilidad laboral como predictores de identificación organizacional: un estudio con trabajadores argentinos*”, posee el objetivo de analizar la repercusión del liderazgo transformador, la confianza en el supervisor y la flexibilidad laboral sobre la identidad del trabajador con su organización. El método que se utilizó es el estudio empírico, cuantitativo y transversal, enmarcado en la teoría de la identidad social. Los colaboradores cumplieron con completar los niveles de identificación organizacional, liderazgo transformador, confianza en el supervisor y flexibilidad laboral. El modelo de intervención moderada fue comprobado usando análisis de

regresión múltiple y análisis de efectos condicionales. Los efectos obtenidos son: la confianza en el supervisor medió las relaciones entre el liderazgo transformador y la IDO, afinidad ($\beta = 0.29$, $z = 4.26$, $p < 0.001$) e imitación ($\beta = 0.31$, $z = 4.45$, $p < 0.001$). Estos nexos fueron moderados por la flexibilidad laboral, siendo más firme sobre la IDO por afinidad ($\beta = 0.35$, $p < 0.05$, IC 95% [0.29, 0.41]).

La resolución que se obtuvo es que los líderes transformadores influyen en los colaboradores por medio de la confianza que producen en ellos, en tanto que la flexibilidad laboral amplía dichas relaciones. Se indican las implicaciones prácticas de estos descubrimientos y se muestran las fortalezas y debilidades del trabajo realizado. Este trabajo de investigación proporciona información significativa para establecer el tipo de vinculación que existe entre el líder y sus colaboradores, asimismo los efectos que ocasionan en ellos, particularmente en la identificación con su centro de labores. La utilidad que proporciona este trabajo de investigación es precisar los vínculos emocionales que se van formando ante la influencia de un líder, en efecto positivo para la organización.

Ayoub (2010) en el artículo científico título “*Estilos de liderazgo y sus efectos en el Desempeño de la Administración Pública Mexicana*”, el estudio del liderazgo cercano que se desarrolla entre un líder o directivo público y su seguidor o subordinado en la administración pública, es un campo escasamente explorado dentro de la Ciencia Política, ya que generalmente la investigación se ha centrado, por su componente normativo, en el liderazgo político. Asimismo, los ciudadanos esperan del gobierno un alto nivel de desempeño y, en tiempos de crisis, la expectativa se eleva. Es por ello que esta investigación cuantitativa se diseñó para identificar, utilizando el modelo de liderazgo de alcance pleno, cuáles son los estilos de liderazgo que ejercen los funcionarios federales en la administración pública centralizada de México, cuál

de estos estilos incrementa en mayor medida el desempeño de los funcionarios (esfuerzo extra y eficacia), y cómo impacta la crisis que el seguidor percibe, en la cantidad de carisma que está dispuesto a atribuir a su líder. Se integró una encuesta de tres partes con preguntas demográficas, del cuestionario multifactorial de liderazgo (MLQ) y de percepción de crisis. La encuesta fue transformada a formato basado en Internet y distribuida a través de correo electrónico. La técnica utilizada y el alto índice de respuestas permitió generar una base de datos altamente representativa de la administración pública federal mexicana (N=1,433). Los instrumentos de medición se validaron mediante análisis factorial confirmatorio y de fiabilidad.

En principio, se encontró evidencia de que el liderazgo es un fenómeno presente en el sector público, siendo el estilo transformacional el más utilizado por los funcionarios federales, seguido del transaccional y el menos utilizado el estilo de liderazgo pasivo evasivo. Los análisis de correlación y regresión lineal simple confirman significativamente que los comportamientos transformacionales, más que los transaccionales, incrementan el desempeño de los funcionarios y la utilización de comportamientos pasivo - evasivos lo disminuyen. Asimismo, y aun cuando el estilo transaccional es eficaz al explicar hasta un 52% de la variabilidad observada en el desempeño, el análisis de regresión múltiple comprueba que utilizar comportamientos transformacionales aumenta 34% más el esfuerzo extra y la eficacia percibida por los funcionarios. En sentido contrario a lo esperado, a mayor percepción de crisis, menor es la cantidad de carisma que el seguidor observa en el líder, probablemente porque le atribuye la situación crítica. Los datos también confirman, mediante ANOVA de un factor, la utilización de comportamientos transformacionales en todos los niveles de la organización, siendo más frecuentes en los niveles altos y menos en los niveles bajos, por lo que la capacitación es recomendada. Finalmente, se discuten las implicaciones para la teoría, la práctica y se sugiere

mayor investigación que permita determinar la causalidad en la relación entre variables. Este trabajo de investigación proporciona información significativa para establecer el tipo de vinculación que existe entre el líder y sus colaboradores, asimismo los efectos que ocasionan en ellos, particularmente en la identificación con su centro de labores.

2.1.2 Antecedentes Nacionales.

Mendoza (2021) en su tesis titulada “*Liderazgo y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Construcciones Inmobiliarias S.A.C*”, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Construcciones Inmobiliarias S.A.C. La hipótesis general del presente trabajo fue que existe relación entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Construcciones Inmobiliarias S.A.C., siendo las variables de estudio: Liderazgo (variable independiente) y Desempeño Laboral (variable dependiente). El tipo de investigación fue correlacional, de diseño no experimental y transversal, de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo integrada por 22 colaboradores. La técnica de recopilación de datos fue encuesta, y los instrumentos de recolección fueron cuestionarios, los mismos que fueron aprobados mediante juicios de expertos y validados a través del estadístico Alfa de Cronbach.

Asimismo, se aplicó la prueba estadística de correlación de Pearson, obteniendo como resultado que no existe correlación entre las variables estudiadas, por lo que se rechaza la hipótesis alterna H1 y se acepta la hipótesis nula H0. Concluyendo que el liderazgo no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Construcciones Inmobiliarias S.A.C., porque se evidencia la carencia de capacidad de liderazgo, comunicación activa, reconocimientos, motivación y capacitaciones, por lo que repercute en el desempeño laboral de los colaboradores, haciendo que el trabajo en equipo y la calidad de los procesos sea

decadente, y los resultados no van acorde a los objetivos de la empresa. Esta investigación muestra en relación a nuestro tema de estudio que, efectivamente la carencia de la capacidad de liderazgo repercute de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores.

Campos y Ldeña (2019) en su tesis *“El liderazgo y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa Librerías Crisol SAC en el periodo 2017”* tiene como objetivo desarrollar una solución tecnológica que reduzca el margen de error en la distribución de productos y permita mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, mediante la aplicación del Liderazgo, para así desarrollar en tiempo real, el comportamiento de los colaboradores de Librerías Crisol SAC. El método empleado fue de carácter básico, en un nivel descriptivo y un diseño correlacional; la población estuvo enmarcada por $p = 36$ empleados, cumpliendo los criterios de inclusión y exclusión la muestra fue $n = 36$, siendo un muestreo probabilístico.

Las técnicas para la recopilación que se usaron fue la encuesta. El material utilizado mediante un cuestionario. Aplicando Microsoft office Excel para el procesamiento de datos: ordenamiento y clasificación, registro manual, y el proceso computarizado. En el análisis de información: análisis documental, indagación, conciliación de datos, tabulación, comprensión de gráficos. Obteniendo como resultado más importante el 90 por ciento de los encuestados acepta que el Liderazgo es necesario para el desempeño laboral y así nos ayuda a facilitar la toma de decisiones en la empresa librerías crisol SAC. La utilidad de esta investigación al presente estudio estriba en la relación directa del cumplimiento de nuestra hipótesis de investigación que el liderazgo es factor fundamental en el desempeño laboral.

Roca (2017) en su tesis de Maestría en Gestión Pública titulada *“Relación entre Liderazgo y Desempeño Laboral en la oficina de Logística de la Red de Salud Pacifico Sur, Chimbote – 2017”*. Esta investigación tiene como objetivo general, establecer la relación entre

liderazgo y desempeño laboral en la oficina de Logística de la Red de Salud Pacífico Sur, Chimbote – 2017. Se trabajó con una muestra de 20 personas de una población de 72 trabajadores, para el recojo de la información de campo se aplicó un cuestionario sobre el liderazgo y otro para el desempeño laboral, el procesamiento de los datos se tabuló en tablas de distribución de frecuencias, los resultados se analizaron estadísticamente a través de la correlación de Pearson y la Prueba t – Student.

El resultado general del estudio, según datos de la Tabla 6, se ha determinado el grado de relación entre las variables liderazgo y desempeño laboral, $r_{xy} = 0,696$ y la prueba de la hipótesis general $T_c = 4,110$, aceptando la hipótesis general alterna planteada; en consecuencia la conclusión general de la investigación de acuerdo a los resultados obtenidos en la Tabla 6, con un $r_{xy} = 0,696$, se estableció que existe un grado de relación fuerte y directamente significativa entre las variables en estudio, este resultado indica que si el liderazgo mejora, el desempeño laboral de los trabajadores será eficiente. Esta investigación nos da a conocer que existe un valor de relación fuerte y directa entre las variables en estudio, ya que, si el liderazgo mejora, mucho va a influenciar en el desempeño laboral del personal de la unidad de logística y que sea eficiente. La importancia de la tesis es mostrar la importancia que tiene el liderazgo dentro de un centro de trabajo y cómo influye en el desempeño laboral, esto permitirá tener una visión más extensa sobre los efectos de la misma para la formulación de un proyecto directo hacia el personal de la unidad de Logística del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

Esparza (2016) en su Tesis de Maestría en Gestión titulada *“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 presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar el efecto del estilo de liderazgo y su efecto en el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa

El Rocío S.A. año 2016 – Trujillo., la investigación fue de tipo de descriptiva de diseño no experimental con corte transversal, la población y muestra fueron de 28 colaboradores del área de contabilidad, para el cual se procedió aplicar cuestionario para la recolección de información y dar solución a las variables de estudio el estilo de liderazgo y para medir el desempeño laboral del área de contabilidad se aplicó la ficha de evaluación, los resultados mostraron que el coeficiente de determinación fue $R^2=0.1751$ acercándose a cero e indica que las variables estudiadas tienen un grado de relación muy baja, por la cual se interpreta que el desempeño laboral del área de contabilidad de la empresa El Rocío S.A. no depende del estilo de liderazgo, los objetivos específicos fue identificar el estilo de liderazgo del área de contabilidad los resultados mostraron que orientado a las persona obtuvo un puntaje de 6.4 y orientado a los resultados obtuvo un 8.4 ubicado en la malla del grid gerencial como un liderazgo de estilo de equipo, Los resultados del desempeño laboral fue bueno en un 46.4%, el 39.3% tiene un desempeño regular y solo el 14.3% es destacado en el área de contabilidad, finalizando con propuesta lineamientos para el liderazgo, conclusiones, discusión de los resultados y recomendaciones. La presente investigación indica que las variables estudiadas, existe un grado de relación muy baja, entre liderazgo y desempeño laboral del personal que labora en la unidad de logística y el jefe.

Ortega (2016) en su tesis *“Liderazgo y Desempeño Laboral de los Profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital II ESSALUD Huánuco 2016”*. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital II EsSalud Huánuco-2016. Materiales y Métodos: se realizó un estudio de tipo descriptivo-observacional, transversal y prospectivo; el muestreo fue no probabilístico; se utilizó como instrumentos, el cuestionario de liderazgo para

identificar el liderazgo predominante de los directivos, el democrático, autoritario, centrado en las tareas o centrado en las relaciones; asimismo se utilizó el cuestionario de desempeño laboral, para evaluar a los profesionales de enfermería. Para la contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba estadística Tau-B de Kendall para las variables ordinales y el Chi Cuadrado de Paerson, para las variables nominales, y hallar la relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral.

La investigación muestra como resultados: Se comprobó relación significativa entre el liderazgo autoritario ($X^2=7,532$ y $p=0,023$), el liderazgo centrado en las tareas ($X^2 = 4,756$ y $p=0,029$) y el desempeño laboral. Además, se encontró relación significativa entre el liderazgo autoritario con el desempeño administrativo ($X^2=7,532$ y $p=0,023$) y el desempeño en docencia ($X^2= 7,532$ y $p=0,023$). Se comprobó también una relación significativa entre el liderazgo centrado en las tareas con el desempeño administrativo ($X^2= 4,756$ y $p=0,029$) y el desempeño en docencia ($X^2= 4,756$ y $p=0,029$). Conclusión: existe predominancia del liderazgo autoritario y el liderazgo centrado en las tareas. Esta investigación nos permite conocer si existe una relación entre el liderazgo y el desempeño laboral, se pudo identificar que existe liderazgo autoritario y liderazgo centrado en las tareas, esto origina una mala atención y mala coordinación en la atención de los usuarios.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 *Definición de Liderazgo*

El argumento liderazgo ha sido objeto de estudio desde hace muchos años, y al transcurrir el tiempo sigue siendo porque ser líder es parte de la naturaleza social del individuo. Decir que no existe una única definición es repetir la afirmación inicial que toda investigación

actual hace sobre el tema. Existen diversas orientaciones conforme va progresando la historia y diferentes paradigmas.

Castro (2007) resume las características comunes de varias definiciones:

El liderazgo es un proceso. No se trata solamente de un rasgo que reside en la figura del líder. El líder afecta y es afectado por sus seguidores. No es un proceso estático ni lineal. Ocurre en una interacción permanente entre una persona y sus seguidores. No se restringe solamente a aquellas personas que ocupan cargos de poder (líderes formales), sino que cualquier persona puede ser líder.

El liderazgo es influencia sobre las demás, Es una condición exclusiva del liderazgo. Sin influencia sobre un grupo de personas no existe liderazgo.

El liderazgo ocurre en un contexto grupal. No es un fenómeno individual, sino que el proceso de liderar ocurre dentro de grupos humanos, por lo tanto, es un fenómeno social. La acción del líder consiste en influenciar a los otros para alcanzar objetivos comunes del grupo.

El liderazgo involucra el logro de objetivos o metas. El liderazgo no ocurre en el vacío, sino que el líder fija objetivos o metas comunes, y la relación entre líder y seguidor está en relación con metas específicas. (p.18)

2.2.2 Teorías y modelos de liderazgo básicos

D'Alessio (2010) realizó la siguiente recopilación donde manifiesta lo siguiente: Teorías Personales y situacionales del gran hombre, de los rasgos, situacionales, personal-situacional, psicoanalíticas y humanísticas.

Teorías de la Interacción y el Aprendizaje social: del rol del líder, del logro del rol del liderazgo, del cambio reforzado, del camino meta, y de la contingencia.

Teorías y modelos de procesos interactivos: modelos de enlace múltiple, de filtro múltiple y de enlace de diada vertical, y las teorías de intercambio de conducta y de comunicación.

Teorías Perceptual y cognitiva: atribución, procesamiento de la información, análisis de sistema abierto y enfoque racional-deductivo.

Teoría de la explicación híbrida: liderazgo transformacional. (p.61)

Bernard citado por D'Alessio (2010) dijo refiriéndose a las teorías:

Las teorías de liderazgo han intentado explicar los factores involucrados tanto en el surgimiento del liderazgo como en la naturaleza del liderazgo y sus consecuencias. Los modelos en cambio, muestran la interacción entre las variables concebidas a ser involucrados, son réplicas o reconstrucciones de las realidades. Ambas, las teorías y los modelos pueden ser útiles para definir problemas de investigación para el científico social y político, y para mejorar la predicción y control del desarrollo y la aplicación del liderazgo. (p.10)

1. El modelo de Tannenbaum y Schmidt (1973)

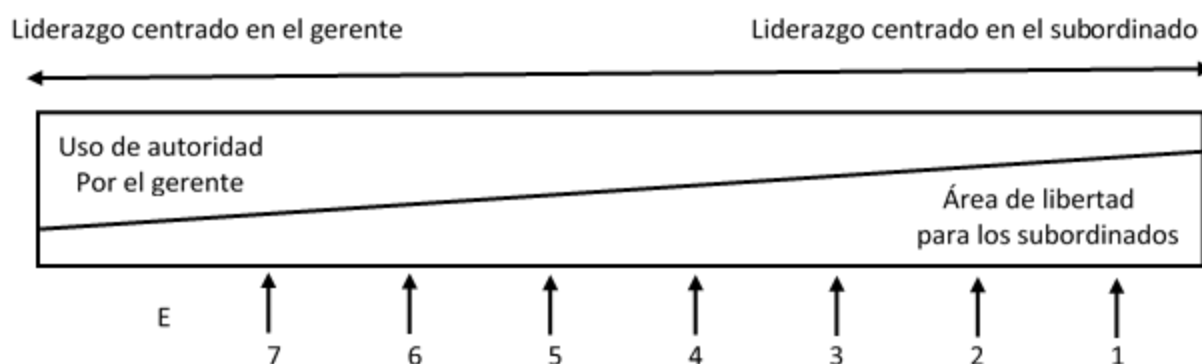
Sobre este modelo Van hizo un excelente resumen de los siete diferentes enfoques que tiene:

- a. El gerente permite a los subordinados desempeñarse dentro de los límites definidos por él o ella
- b. El gerente define los límites dentro de los cuales el grupo operará, y luego les permite tomar sus propias decisiones.
- c. El gerente presenta un problema al equipo, pide sugerencias a sus miembros, y luego toma la decisión y el camino a seguir.

- d. El gerente toma una decisión tentativa, sujeta a cambio.
- e. El gerente presenta sus ideas al grupo e invita a hacer preguntas sobre las mismas.
- f. El gerente “vende” la decisión a tomarse, pero no deja libertad para argumentarla.
- g. El gerente toma la decisión y luego la anuncia.

Figura 1.

Modelo de Tannenbaum y Schmidt



Nota: Tannenbaum y Schmidt (2010)

2. El modelo de Blake y Mouton

Estos autores afirmaron que el líder debe poner énfasis en las tareas (conseguir que se hagan las cosas), o en las relaciones (preocupación por la gente involucrada en las tareas), e integraron ambos aspectos en cinco estilos principales:

- Estilo 1. Autoridad-Obediencia.

El líder indicará a los seguidores lo que deberá ser realizado y cómo deberá ser hecho. La preocupación es la conclusión de las tareas y arreglar las condiciones de trabajo para una mínima interferencia del elemento humano.

- Estilo 2. Gerencia tipo Country Club.

La atención del líder a las necesidades de la gente está orientada a crear una atmósfera cordial. Los resultados pueden ser sacrificados para lograr que las relaciones laborales sean armoniosas.

- Estilo 3. Gerencia empobrecida.

Hay un mínimo de atención a las tareas y a las personas, y el líder está cerca a la abdicación.

- Estilo 4. Gerencia Hombre de la organización.

El líder hace un balance entre la necesidad de mantener la producción y mantener la moral. Es improbable que cambie de status quo.

- Estilo 5. Liderazgo de equipo

El trabajo es logrado comprometiendo a la gente, la cual es influenciada por el fuerte énfasis del líder en las tareas y relaciones. La organización se centra en las metas y busca el progreso.

3. El modelo situacional de Hersey y Blanchard

Concretaron la conducta orientada a la tarea como la extensión a la cual un líder provee dirección a las personas y la conducta orientada a las relaciones como la extensión por la cual el líder entabla una comunicación bidireccional.

La dirección es qué, cuándo, dónde y cómo los simpatizantes deberían realizar las tareas. La comunicación es oír atentamente y avituallar conductas de apoyo y de facilitador.

Los estilos son conocidos como: Dirigir, Entrenar, Apoyar y Delegar.

4. El modelo contingencial de Vroom - Yetton

D'Alessio (2010) cita a Margerison y Glube quienes afirmaron que “el modelo fue desarrollado para proveer pautas específicas a los gerentes de cuándo y cómo participar. Los líderes deben saber cuándo moverse de una toma de decisión a otra” (p.44).

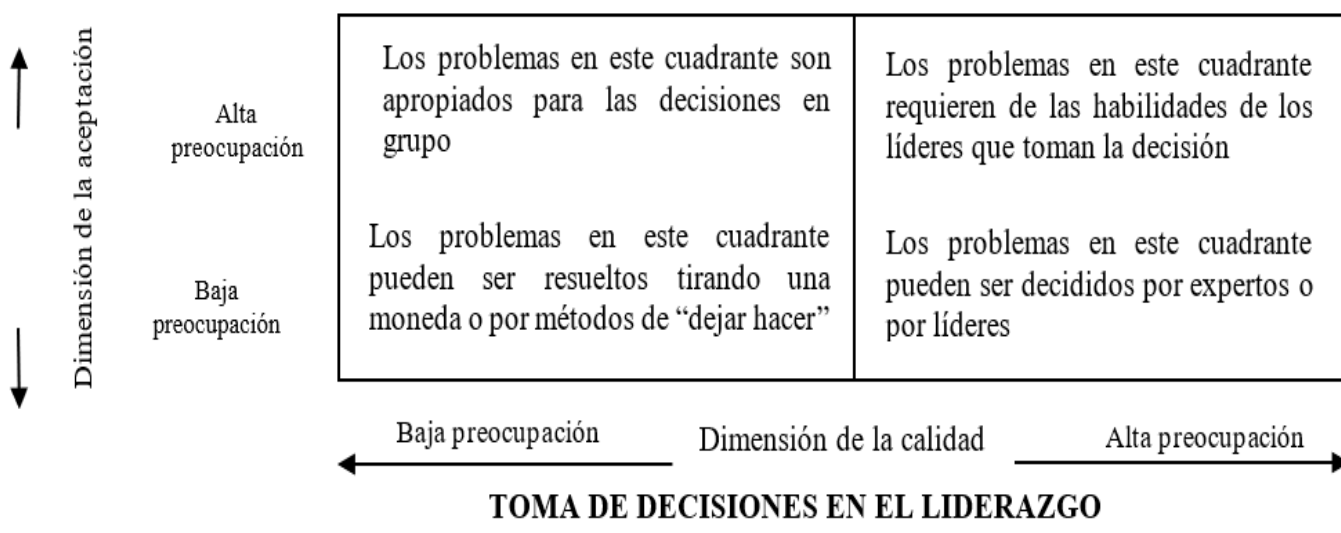
D'Alessio (2010) cita a Field quien definió lo siguiente sobre el modelo contingencial:

El modelo es deductivo en naturaleza; en este, siete reglas han sido derivados de la literatura de toma de decisiones, las cuales están diseñadas para proteger la calidad de la decisión y su aceptación. Las reglas son aplicadas de acuerdo con las características del problema en la forma de un árbol de decisiones y 23 situaciones problemáticas únicas son identificadas. Cada situación problemática se ha asociado a un conjunto de procesos de toma de decisiones factibles, cuyo uso es el más apropiado para resolver el problema.

(p.47)

Figura 2.

Clasificación de problemas de acuerdo con las dimensiones de aceptación y calidad



Nota: Tomado de Ipinza (2010)

5. El modelo de enlace vertical diádico

Este modelo indica que los gerentes se comportan distintamente con diferentes subordinados. Dansereau, Graen y Haga cuestionaron que los gerentes interactúan con los subordinados como si fueran un grupo homogéneo.

Enfatiza la relación entre el líder y cada seguidor individual, más que entre el líder y el grupo como un conjunto.

6. El liderazgo Nivel 5 según Collins

Collins desarrolló el concepto del liderazgo de nivel 5 como el más alto nivel en las capacidades jerárquicas de los ejecutivos, en el cual estos combinan una marcada humildad personal con un intenso empuje profesional.

Nivel 1. Individuo altamente capaz, en el cual el individuo provee contribuciones muy productivas a través de su talento, conocimientos, habilidades y buenos hábitos de trabajo.

Nivel 2. Individuo que contribuye al trabajo en equipo. Las personas que contribuyen al logro de los objetivos grupales y que trabajan efectivamente con otros en un contexto grupal.

Nivel 3. El gerente competente. Organiza a la gente y los recursos orientados a un efectivo y eficiente logro de los objetivos trazados.

Nivel 4. El líder efectivo. Cataliza el compromiso para lograr vigorosamente la visión establecida y estimula al grupo únicamente a alcanzar altos estándares de desempeño.

Nivel 5. Construye una perdurable grandeza en la organización a través de una combinación paradójica de humildad personal más empuje profesional.

7. El liderazgo Nivel 5 según Collins

a. Liderazgo Transformacional

Ocurre cuando una o más personas se comprometen con otras de tal manera que los líderes y los seguidores elevan sus niveles de motivación y moralidad. Los líderes transformacionales procuran optimizar e innovar el desarrollo individual, grupal y organizacional, y que no se quede solo en expectativas.

Estos son los componentes del liderazgo transformacional:

- **Influencia idealizada.** Estos líderes son admirados y admirados, respetados y confiados. Tienen altos estándares de moral, conducta, ética, quienes son vistos con gran respeto personal y que generan lealtad en el seguidor.
- **Motivación inspiracional.** Estos líderes actúan de tal manera que motivan a quienes están alrededor, dando significado y relevancia al trabajo de sus seguidores, poseen una clara visión del futuro basados en valores e ideales.
- **Estimulación intelectual.** Los líderes estimulan a sus seguidores a esforzarse por ser innovadores y creativos a través del cuestionamiento de supuestos, reformulando problemas, desafían las normas organizacionales, promueven el pensamiento divergente y empujan a los seguidores a desarrollar estrategias innovadoras.

Consideración individual. Estos líderes ponen atención en el crecimiento de las personas, en las necesidades de desarrollo de cada una, logrando que se superen a través de su actuación como guía o mentor, así como el entrenamiento y asesoramiento que les proveen.

b. Liderazgo transaccional

Para Burns el liderazgo transaccional ocurre cuando una persona toma la iniciativa de establecer contacto con otras con el propósito de intercambiar cosas de valor. Los líderes

transaccionales exhiben los comportamientos asociados a transacciones constructivas y correctivas. El estilo constructivo es llamado recompensa contingente y el estilo correctivo es llamado gerencia por la excepción.

8. Enfoque de los rasgos del liderazgo

Aconteció hace tiempo la teoría llamada el gran hombre que decía que los líderes nacen y no se hacen concebida por los antiguos griegos y romanos. Esta teoría perdió aceptación al surgir la escuela conductista de psicología.

En este momento existen varios estudios al respecto, que han estructurado rasgos específicos vinculados a la capacidad del liderazgo.

Mostramos a continuación las propuestas de rasgos recopilados por algunos teóricos:

Tabla 1.

Rasgos recopilados

Stodgill (1948)	Mann (1959)	Stodgill (1974)	Lord, De Vader y Alliger (1986)	Kirkpatrick y Locke (1991)
Inteligencia	Inteligencia	Orientación al logro	Inteligencia	Mando
Agudeza	Masculinidad	Persistencia	Masculinidad	Motivación
Intuición	Capacidad de adaptación	Intuición	Dominancia	Integridad
Responsabilidad	Dominancia	Iniciativa		Confianza
Iniciativa	Extroversión	Autoconfianza		Capacidad cognitiva
Persistencia	Conservadurismo	Responsabilidad		Conocimiento de la tarea
Autoconfianza		Espíritu cooperativo		
Sociabilidad		Tolerancia		
		Influencia		
		Sociabilidad		

Nota: Tomado de Castro (2007)

Koontz y Weihrich (2008) indican que:

Los rasgos clave de liderazgo identificados actualmente, son los siguientes: Impulso (lo que implica anhelo de realización, motivación, energía, ambición, iniciativa y tenacidad), motivación para el liderazgo (la aspiración a dirigir, aunque no a buscar el poder como tal), honestidad e integridad, seguridad en uno mismo (incluida estabilidad emocional),

capacidad cognoscitiva y comprensión de los negocios. Menos claro es el impacto de la creatividad, flexibilidad y carisma en la eficacia del liderazgo. No todos los líderes poseen todos los rasgos y muchas personas que no son líderes sí las poseen, en otras palabras, los llamados rasgos son en realidad patrones de conducta. (p.538)

2.2.3 *La motivación y el liderazgo*

Lussier y Achua (2013) mencionan que la motivación es:

Cualquier cosa que influye en el comportamiento para buscar un beneficio personal, es decir que hacemos las cosas para buscar la satisfacción de nuestros intereses personales. Por eje. el CEO de Joie de Vivre Hospitality, Chip Conley, señala que mantener feliz a su personal es muy prioritario, puesto que si los trabajadores están satisfechos permanecen más en el trabajo y tratan mejor a sus clientes. Su labor como líder -dice él- es motivar a sus trabajadores a hacerlo con esmero. (p.79)

Tabla 2.

Clasificación de las teorías de la motivación

Clasificación de las teorías de la motivación	Teoría de la motivación específica
1. Las teorías de contenido de la motivación se centran en explicar y predecir el comportamiento con base en la motivación de las necesidades de los empleados.	<p>a. La teoría de las jerarquías de las necesidades establece que los empleados son motivados por 5 niveles de necesidad: fisiológicas, de seguridad, de pertenencia, de estima, y de autorrealización.</p> <p>b. La teoría de los dos factores propone que los empleados son impulsados por motivadores (necesidades de nivel superior), más que por factores de mantenimiento (necesidades de nivel inferior)</p> <p>c. La teoría de las necesidades adquiridas, propone que los empleados están motivados por las necesidades de logro, de poder y de afiliación.</p>
2. Las teorías del proceso de motivación se enfocan en entender cómo los empleados eligen conductas que satisfagan sus necesidades.	<p>a. La Teoría de la Equidad, postula que los empleados son motivados cuando sus contribuciones percibidas igualan los resultados.</p> <p>b. La Teoría de las Expectativas afirma que los empleados son motivados cuando pueden cumplir con la tarea, que serán</p>

- recompensados y que las recompensas por hacerlo bien valen el esfuerzo.
- c. La Teoría del establecimiento de metas propone que las metas alcanzables, pero difíciles motivan a los empleados.
3. Las teorías del reforzamiento proponen que el comportamiento se puede explicar, pronosticar y controlar por medio de las consecuencias del comportamiento. Tipos de reforzamiento:
- Positivo.
 - De evasión.
 - Extinción.
 - Castigo.

Nota: Tomado de Ipinza (2010)

2.2.3.1 Motivación.

Koontz y Wehrich (2008) afirman que:

La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Para un administrador motivar es realizar cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera. (p.497)

Así mismo, Robbins y Judge (2009) señalan a la motivación con:

Una orientación a los objetivos organizacionales, con el objeto de reflejar el interés particular en el comportamiento relacionado a lo laboral. Los elementos clave en esta definición son: intensidad, dirección y persistencia. La intensidad se refiere a lo enérgico del intento de una persona, aunque es improbable que una intensidad elevada conduzca a resultados favorables en el desempeño en el trabajo, a menos que el esfuerzo se canalice en una dirección que beneficie a la organización, entonces hay que considerar la calidad del esfuerzo como su intensidad. Dicho esfuerzo es aquél que está dirigido a las metas de la organización y debe ser consistente con éstas. La motivación tiene también un aspecto de persistencia, que es la medida del tiempo durante el que alguien mantiene el esfuerzo.

Los individuos motivados permanecen en una tarea el tiempo suficiente para alcanzar los objetivos trazados. (p.176)

Según Abraham Maslow cuando hablamos de motivación y su famosa teoría de las necesidades, nos adentraría quizá innecesariamente en la historia de las teorías de la motivación y esa no es nuestra intención, más bien nos detendremos a revisar brevemente las propuestas teóricas de la motivación en éstos últimos años.

Robbins y Judge (2009) nos presentan a manera de resumen las siguientes teorías contemporáneas de la motivación:

- a. **Teoría del establecimiento de metas.** Las metas claras y difíciles conducen a niveles más altos de productividad de los empleados, ello nos da una explicación valedera acerca de la motivación, pero se aleja de las causas del ausentismo, la rotación o la satisfacción.
- b. **Teoría del reforzamiento.** Tiene un historial impresionante de factores como la calidad y cantidad del trabajo, la persistencia del esfuerzo el ausentismo, impuntualidad y causa de accidentes. No aporta sobre la satisfacción de los empleados ni de su decisión de renunciar.
- c. **Teoría de la equidad/justicia organizacional.** Se aboca a las variables de productividad, satisfacción, ausentismo y rotación.
- d. **Teoría de las expectativas.** Se centra en las variables de desempeño, ofrece una explicación buena de la productividad, ausentismo y rotación de los empleados, presupone que éstos tienen pocas restricciones para elegir sus decisiones. Tiene cierta validez porque para desarrollar muchos comportamientos las personas consideran los resultados esperados. (p.203)

Según Robbins y Judge (2009) se pueden aplicar las teorías de la motivación a la práctica y lo consignaron en forma de consejos para los gerentes y líderes que deseen aplicarlo en sus organizaciones.

Reconocer las diferencias individuales. Es necesario ser sensibles a las diferencias individuales. Cada trabajador tiene diferentes necesidades, no debe tratarse a todos por igual. Por ello, hay que tomarse el tiempo necesario para entender lo importante para cada colaborador, ello permite individualizar sus metas, su involucramiento y las recompensas a fin de hacerlas coincidir con las necesidades de la persona. Debe diseñarse los trabajos para que satisfagan las necesidades de la persona y se logre maximizar el potencial de motivación del puesto.

Utilice las metas y la retroalimentación. Los trabajadores deben tener metas difíciles y específicas, así como retroalimentación sobre lo que hizo bien para alcanzarlas.

Permita que los empleados participen en las decisiones que los afectan. Los empleados pueden contribuir en ciertas decisiones que los afectan. Establecer metas de trabajo, elegir sus propios paquetes de prestaciones, resolver problemas de productividad y calidad, entre otros. Esto incrementa la productividad del trabajador, su compromiso con las metas, la motivación y la satisfacción con su trabajo.

Vincule las recompensas con el desempeño. Las recompensas deben ser contingentes al rendimiento. Es importante que los trabajadores perciban un vínculo claro. Sin importar lo bien que se correlacionen las recompensas con los criterios de desempeño, si los individuos perciben que la relación es baja, los resultados serán un desempeño malo, disminución de la satisfacción con el trabajo y un aumento de la rotación y el ausentismo.

Comprueba la equidad del sistema. Las distinciones también deben ser percibidas por los empleados como igualitarias, de acuerdo con las aportaciones que hagan de su trabajo. En un

nivel simplista, esto debe significar que la experiencia, aptitudes, capacidades, esfuerzo y otros aportes obvios deben explicar las diferencias en el desempeño y, por ello en el pago, asignaciones laborales y otras recompensas obvias. (p.239)

2.2.4 Comunicación

Según Lussier y Achua (2013) la comunicación es “el proceso de información y significado. La verdadera comunicación se presenta sólo cuando todas las partes entienden el mensaje (la información) desde la misma perspectiva (el significado)” (p.190).

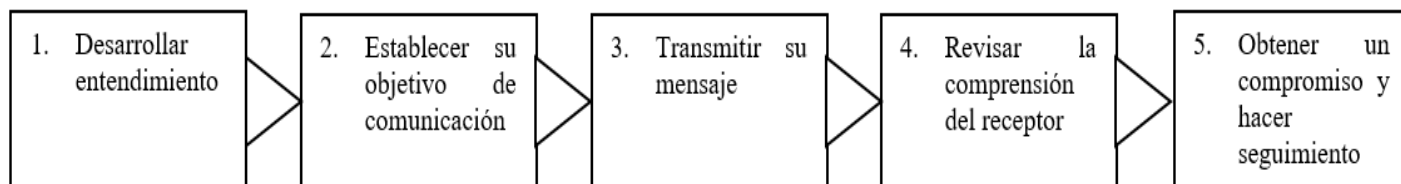
2.2.4.1 Comunicación y liderazgo.

Los gerentes dedican alrededor de 40 por ciento de su tiempo al comunicarse. El liderazgo trata de acerca de influir en los demás y lo hacemos por medio de las comunicaciones. El liderazgo también concierne a construir relaciones, lo cual a su vez se basa en las comunicaciones. Así, existe una relación significativa entre la competencia de comunicación y el desempeño del liderazgo. Las organizaciones capacitan a los empleados para comunicarse mejor e influir en los demás para desempeñar sus puestos. Dos componentes cruciales de la comunicación de liderazgo son el envío y recepción de mensajes.

Se ha considerado en esta parte algunos modelos que buscan alcanzar con ambos componentes.

Figura 3.

Proceso de envío de mensajes



Nota: Tomado de Lussier y Achua (2013)

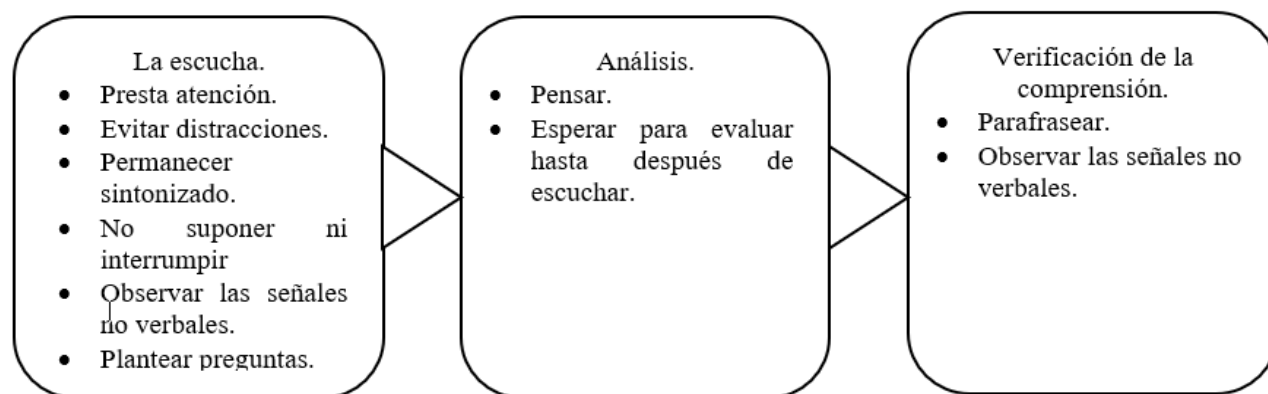
Paso 1: Desarrollar entendimiento mutuo: Haga que el receptor se relaje. Por lo general es apropiado comenzar la reunión con charlas ligeras que estén relacionadas con el mensaje; ayuda a preparar a la persona para recibir el mensaje.

Paso 2: Establecer su objetivo de comunicación: Los objetivos son influir, informar y expresar emociones. Con la meta de influir, es útil para el receptor conocer el resultado final deseado de la comunicación antes de tratar todos los detalles

Paso 3: Transmitir su mensaje: Si el objetivo de comunicación es influir, señale a las personas lo que usted quiere que hagan, dé instrucciones y demás. Asegúrese de establecer plazos de vencimiento para completar las tareas. Si el objetivo es informar, brinde a la persona la información. Si el objetivo es manifestar una emoción, hágalo.

Paso 4: Revisar la comprensión del receptor: Cuando se influye y se ofrece información, usted debe hacer preguntas directas y/o utilizar el parafraseo. Al simplemente decir: “¿Tiene alguna pregunta?” no verifica el entendimiento.

Paso 5: Obtener un compromiso y hacer seguimiento: Cuando la meta de comunicación es informar o externar sentimientos, no se requiere sentimientos. Pero, cuando la meta es influir, hay que obtener un compromiso con la acción. El líder necesita asegurarse que los seguidores puedan hacer la tarea y haberla concluido para un cierto tiempo o para una fecha particular. Para situaciones en las cuales el seguidor no tiene la intención de completar la tarea, es mejor esto cuando se envía el mensaje, más que esperar a averiguarlo hasta el plazo de vencimiento. Cuando los seguidores están renuentes a comprometerse con la acción debida, los líderes pueden servirse del poder de persuasión dentro de su autoridad. Cuando se comunica para influir, dé seguimiento para asegurarse que se han emprendido las acciones necesarias.

Figura 4.*Proceso de recepción de mensajes.**Nota:* Tomado Lussier y Achua (2013)

Según Balderas (2009) existen los siguientes tipos de comunicación en la administración de la salud:

- Comunicación ascendente. Fluye de subordinados a jefes. Se aplica para informar, sugerir, aclarar, coordinar o quejarse. Para ello se pueden usar varios instrumentos como los informes, los oficios, las solicitudes, entre otros.
- Comunicación descendente. Fluye de jefes a subordinado. Se usa para ordenar, informar, dirigir, orientar, asesorar, aclarar y coordinar.
- Comunicación horizontal. Se produce entre personas del mismo nivel jerárquico. Se aplica para unificar, coordinar, informar, solicitar, evaluar.
- Comunicación general. Fluye del nivel estratégico hacia el exterior y para todos los interesados. (p.55)

Según Balderas (2009) nos recuerda los principios de la comunicación efectiva:

- Principio dinámico. El flujo dinámico y constante de la comunicación asegura la recepción y la respuesta. Es una comunicación repetida y que además aclara las situaciones equivocadas.
- Principio de la congruencia. Congruencia entre el contenido y la intención con que se expresa una idea, fija una respuesta adecuada, por ello si se pretende una respuesta apropiada, el mensaje y su contenido deben encontrarse conformes.
- Principio de formalidad. A fin de garantizar la recepción del mensaje, la difusión se efectúa seleccionando la técnica y tipo de comunicación apropiada para el tipo de mensaje. Si el mensaje procede de cierto nivel jerárquico, la formalidad se consigue utilizando los instrumentos habituales de la organización, la práctica del principio de formalidad apoya el éxito de objetivos.

2.2.5 Participación

Según Gonzáles (2001) la colaboración es:

Un factor importante en las nuevas técnicas de dirección. Se estimula para que el trabajador ayude en las decisiones, los objetivos y los planes. La descentralización se cumple hasta la dirección mediante objetivos, facilitando que el personal precise sus propios objetivos y establezca cómo actuar para conseguirlos. La supervisora aprueba los objetivos, se asegura de que sean compatibles con las metas de la organización y evalúa al trabajador utilizando sus propios objetivos como referencia. Los directores actuales encomiendan obligaciones y ayudan a los demás a trabajar de forma más eficaz. Procuran que cada individuo desarrolle sus propios talentos y deseen mantener una estrecha relación entre los intereses y capacidades de la persona y los requerimientos del trabajo.

Pueden emplearse el enriquecimiento y la variación del trabajo para ayudar al progreso completo del personal. Cuando el individuo se esfuerza activamente para lograr aprecio y autorrealización y cuando sus objetivos son compatibles con los de la organización, es posible que posea una consecuencia notable en la obtención de los objetivos de la organización y en la productividad. (p.412)

Koontz y Weihrich (2008) nos dicen que la participación es:

Una técnica que ha merecido sólido apoyo como consecuencia de las teorías e indagaciones sobre la motivación. Es muy extraño que un individuo no se sienta motivada por el hecho de que se le consulte respecto de acciones que le perturban, de que “se le tome en cuenta”. Además, la mayoría de los individuos que se hallan en el centro mismo de las operaciones de una empresa están al tanto de los problemas y sus soluciones. En conclusión, el tipo correcto de colaboración causa la misma estimulación que conocimientos apropiados para el éxito de las empresas. La comunicación es además un medio de reconocimiento. Apela la necesidad de asociación y aprobación, pero sobre todo genera en las personas una impresión de éxito. No obstante, estimular la colaboración no representa que los administradores disminuyan su posición. Aunque causen la intervención de sus empleados en asuntos en las que puedan facilitar ayuda y aunque los oigan con toda atención, en asuntos que requieran que los administradores puedan hacerlo por sí solos. (p.516)

Chiavenato (2008) acerca de la participación dice que:

El ser humano tiene una necesidad psicológica llamada necesidad de participación. Es decir, la necesidad de integrar parte de un grupo, de tener contacto humano, de colaborar en alguna iniciativa con otros individuos. La aprobación social, el reconocimiento del

grupo, el calor humano y el integrar un grupo son necesidades que llevan al individuo a existir en grupo y a socializarse. Dependiendo de la manera de gratificar o no esta necesidad, pueden presentarse el afecto (que propicia la cohesión social) o el desagrado (que lleva a la dispersión social). (p.129)

2.2.6 Confianza

Koontz y Weihrich (2008) citan al educador Belardo quien indica que “la confianza es el centro de la comunicación, contribución y el interés de cambiar. De forma tradicional la idea de confianza se ha comprobado con la decencia, la nobleza, la atención y la ejecución de promesas en las relaciones entre personas” (p.63).

Belardo mantiene que:

La tranquilidad debe encaminarse más allá de las relaciones particulares y ampliarse en las organizaciones a través de la formación de una cultura de confianza que difunda el liderazgo individual. Los guías van y llegan; las organizaciones perduran. Por ejemplo, David Packard, de Hewlett-Packard, dejó a esto una herencia del “Estilo HP”, una filosofía en la que hace realce a un derecho moral que permea a toda la organización y que predomina tras el fallecimiento de él.

Según Koontz y Weihrich (2008) “Una empresa es esencia de una organización humana que sólo funcionará correctamente si se basa en la confianza” (p.64).

Gonzales (2019) nos dice que:

Existen en las relaciones humanas determinados valores sin los cuales no sería posible establecer vínculo alguno y, sin embargo, cuando nos sentamos e intentamos reflexionar acerca de estos valores, nos encontramos con la dificultad de explicar, o expresar con palabras, lo que significan; es el caso de la confianza.

Existe ese algo común en cada relación, equipo, organización, e incluso nación, y que, si desaparece, es capaz de destruir la relación más sólida e inquebrantable, y ese “algo” es la confianza.

No cabe ninguna duda de que una amistad o una pareja no pueden perdurar en el tiempo si no existe una confianza mutua. Pero, ¿qué ocurre con las relaciones profesionales? ¿pueden mantenerse si no hay confianza? Y ¿si nos hacemos esta misma pregunta pensando en los gestores/líderes de nuestra organización? ¿confías en ellos? ¿es necesario creer en ellos o es algo accesorio? ¿y ellos, confían en nosotros?

La confianza es una emoción, de alguna manera absurda; no siempre confiamos en los mismos individuos ni con el mismo ímpetu, ya que la mayoría de las veces sería difícil de referir hechos objetivos que demuestren esa seguridad. Lo que sí está claro es que no debemos fiarnos en asociaciones y entidades, sino en individuos, por ello, incumben a cada guía conseguir la confianza de los individuos a su cargo.

Alles (2010) menciona que:

La credibilidad y enfatiza en el concepto de confianza: que se incorpora desde la perspectiva de crear confianza, lo que es complejo. ¿Cómo se logra? A través de un comportamiento perseverante, casi probable, sin dobles discursos, consecuente entre lo que se expresa y lo que se realiza. (p.150)

Así mismo, Alles (2010) señala que el empowerment “implica delegar poder a través de la confianza y de ayudar en la visión de la organización, instaurar de ese modo un mayor sentido de compromiso, cambiando las antiguas jerarquías por nuevos mecanismos autodirigidos” (p.190).

2.2.7 Desempeño laboral

Los estudios relativos a las definiciones de desempeño laboral han variado en los últimos años. Actualmente existe mayor bibliografía sobre el tema del desempeño de forma amplia, dentro de teorías administrativas generales o teorías relacionadas a la motivación por eje. Sin embargo, existen varios artículos referentes al tema que sirven de base a estudios administrativos.

Araujo y Guerra (2007) afirman citando a D´Vicente que el desempeño laboral es el “nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (p.32).

Del mismo modo, Araujo y Guerra (2007) citan a Stoner quien manifiesta 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 previamente” (p.152).

Por otro lado, Balderas (2009) subraya que:

El desempeño real de un trabajo está determinado por el esfuerzo realizado y es influido por la capacidad de un individuo para hacerlo y por su expectativa de la tarea que se requiere. El desempeño se considera como algo que conduce a recompensas internas y externas, pero el esfuerzo también influye sobre lo equitativo de la recompensa y de esta forma, el valor real se ve afectado por la satisfacción. (p.52)

Según Chiavenato (2010) menciona que el desempeño es “la manera en que los individuos efectúen sus labores, acciones y deberes. Es particular y perjudica al grupo y limita al de la organización. Un desempeño extraordinario proporciona el triunfo de la organización, mientras que uno mediocre no añade importancia” (p.12).

2.2.8 Comportamiento organizacional y desempeño

Tabla 3.

Cuarto modelos de comportamiento organizacional, propuesta de Keith Davis (1967)

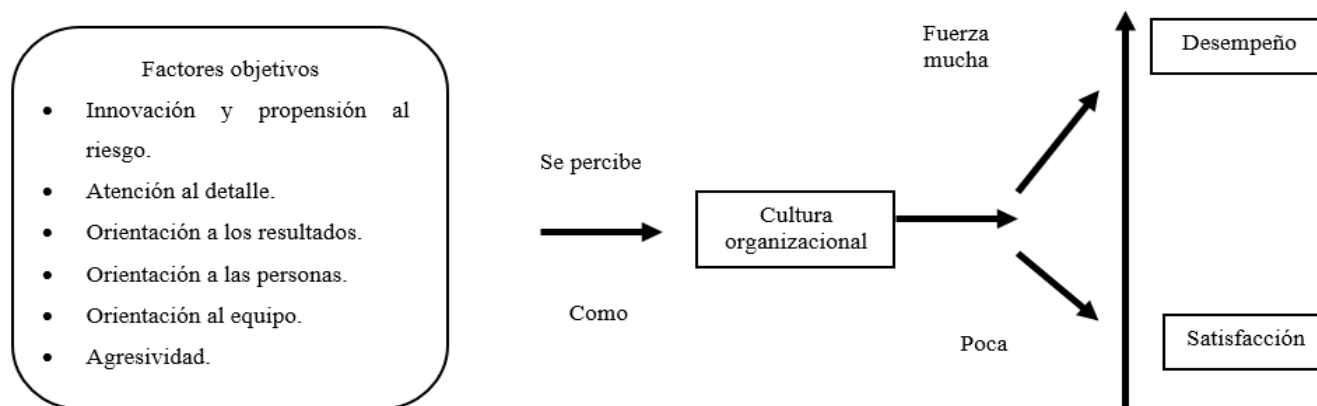
	Autocrático	De custodia	De apoyo	Colegiado
Base del modelo	Poder	Recursos económicos	Liderazgo	Asociación
Orientación administrativa	Autoridad	Dinero	Apoyo	Trabajo En equipo
Orientación de los empleados	Acatamiento	Seguridad y prestaciones	Desempeño laboral	Comportamiento responsable
Resultados psicológicos en los empleados	Dependencia del jefe	Dependencia de la organización	Contribución	Autodisciplina
Necesidades de los empleados satisfechas	Subsistencia	Seguridad	Categoría y reconocimiento	Autorrealización
Resultado de desempeño	Mínimo	Cooperación pasiva	Animación de impulsos	Emoción medida

Nota. Tomado Alles (2010)

Como observamos en el cuadro, el modelo de comportamiento organizacional de tipo apoyo es el que logra un mayor desempeño por parte de los empleados.

Figura 5.

Cultura Organizacional



Nota. Tomado de Robins y Judge (2010)

En el siguiente cuadro se muestra el modo en que las culturas organizacionales influyen en el desempeño y satisfacción de los empleados.

2.2.9 Las metas y el desempeño laboral

- Los objetivos establecen y guían el comportamiento. Fomentan la claridad al concentrar el trabajo y la atención en rumbos específicos, con la cual se acorta la duda en la toma de decisiones frecuentes.
- Los objetivos brindan desafíos y patrones contra los cuales se puede determinar el desempeño personal, departamental, de componentes o de la institución.
- Los objetivos argumentan diferentes acciones y el emplear recursos para ejecutarlas.
- Las metas precisan el inicio para el diseño de la estructura. Establecen, en parte, las pautas de comunicación, las relaciones de autoridad, las relaciones de poder y la segmentación de las labores.
- Las metas se rigen a una función de una estructura. Como las instituciones y organizaciones, las personas se ven motivadas a lograr reales metas. El proceso de establecimiento de metas es una herramienta muy motivadora que influye en el desempeño de los empleados en las organizaciones.

2.2.10 Administración del desempeño según Robins y Jugde (2010)

Un gerente debe saber cómo se están desempeñando los empleados, por ello se hace necesario un proceso de evaluación sistemático del desempeño.

¿Qué es un sistema de administración del desempeño?

Un proceso para establecer parámetros del desempeño y evaluarlo con el propósito de tomar decisiones objetivas acerca de los recursos humanos y presentar documentación que fundamente las acciones tocantes al personal.

2.2.11 Compromiso

El compromiso con la institución reduce la ausencia y aumenta la disponibilidad de fuerza de trabajo. La ausencia se refiere al número de individuos que no se presentan a laborar, a la periodicidad y motivos con que lo hacen, y el demasiado tiempo de labor perdida por dicha causa. El abandono de labores puede ser voluntarias (autorizadas por el mismo empleado o trabajador) o inconscientes (por motivos de fuerza mayor que evitan que el individuo se presente al trabajo). La ausencia implica costos muy excesivos a cualquier comunidad.

Por lo concerniente, la ausencia provoca la suspensión del trabajo, reducción de producción y grandes daños que podrían paralizar total o parcialmente a una compañía.

Ninguna institución puede actuar regularmente ni lograr sus propósitos si los empleados no se muestran con regularidad a su centro de labor.

2.2.12 Responsabilidad

Los individuos con una alta carencia de realización tienen un acérrimo deseo de triunfo y un gran miedo a la decepción. Les gusta ser retadas, ponerse objetivos difíciles, les gusta el peligro, aceptan responsabilidades, les encanta que le indiquen lo bien que hacen las cosas, son persistentes, laboran muchas horas, no se preocupan de fallar, les gusta tomar el control.

Según Balderas (2009) en cuanto a los principios de la delegación, este se da “cuando se encarga cierto compromiso, se encarga además la autoridad necesaria para ejecutar la responsabilidad asignada. Debe evitarse encomendar funciones y obligaciones sin su correspondiente autoridad. Así se obtendrá resultados más satisfactorios” (p.56).

2.2.13 Conocimiento

Chiavenato (2010) dice que en:

La era de la información, el recurso más importante no es el capital financiero, sino el capital intelectual, basado en el conocimiento. Es decir, el capital financiero tiene una importancia relativa puesto que depende totalmente del conocimiento y de cómo aplicarlo y rentabilizarlo adecuadamente. (p.543)

El saber es la información ordenada que tiene valor para una comunidad, este lleva a nuevas formas de laborar y de comunicación. El conocimiento se crea y cambia a las personas y esto se logra mediante la interacción social, formación, labor y satisfacción. Por ellos, las comunidades más resaltantes son aquellas que saben conquistar y provocan en los individuos a instruirse y apliquen su inteligencia en la solución de los problemas y en la incesante búsqueda de la innovación. Una adecuada gestión del conocimiento permite crear, organizar, diseminar e intensificar el conocimiento para mejorar el desempeño global de la organización. Una comunidad triunfante es aquella que logra emplear y rentabilizar su sabiduría y experiencia.

2.2.14 Satisfacción

Chiavenato (2009) señala que:

Los organismos exitosos procuran ser buenos espacios para laborar y son beneficiosos para los trabajadores. La satisfacción en el trabajo tiene mucho que ver con la calidad de vida en el centro laboral. El nivel de satisfacción atrae talentos y los retiene, mantiene un clima organizacional bueno, promueve a las personas y asumen un compromiso. La satisfacción en el centro laboral no establece una conducta en sí, sino que se trata de la postura de las personas frente a su ocupación en la comunidad. (p.18)

2.3 Definición de términos básicos

- **Liderazgo:** Lussier y Achua (2013) Es el proceso de influencia de líderes y seguidores para lograr sus objetivos organizacionales por medio del cambio. (p.489)
- **Misión:** Chiavenato (2010) Es la declaración del propósito y el alcance de la empresa en términos del producto y del mercado. La misión define el papel de la organización dentro de la sociedad en la que se encuentra, y significa su razón de ser. (p.17)
- **Motivación:** Robbins y Judge (2009) Es el procedimiento en el que recaen el entusiasmo, orientación e insistencia del esfuerzo que efectúa una persona para obtener un objetivo (p.175).
- **Satisfacción Laboral:** Morillo (2006) Es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado (p.47)
- **Trabajo en equipo:** Lussier y Achua (2013) Entendimiento y compromiso con los objetivos del grupo por parte de todos los miembros del equipo. (p. 491)
- **Visión:** Lussier y Achua (2013) La capacidad de imaginar condiciones diferentes y mejores y las formas de alcanzarlas. (p.491)

Capítulo III. Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de la Investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, cuyo objetivo es establecer la influencia de liderazgo en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión 2019.

Según Hernández et al., (2014) señalan que el enfoque cuantitativo es:

Secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis (p.4)

3.2 Variables

Variable X Independiente: Liderazgo

Variable Y Dependiente: Desempeño Laboral

Según Gómez (2012) menciona que “cuando la investigación, se enmarca como cuantitativa, las variables se deben desprender de la hipótesis, diferenciándose en: La variable independiente, que en general son las causas. La variable dependiente, es el efecto que se deriva por la variable independiente” (p.33).

El liderazgo es la variable independiente y el desempeño laboral es la variable dependiente.

3.2.1 Operacionalización de las variables

Ñaupas et al., (2012) menciona que la Operacionalización de las variables, “es un procedimiento que consiste en transformar las variables teóricas en variables intermedias y luego en variables empíricas o indicadores” (p.143).

Variable X Independiente: Liderazgo

Según Baber y Clúa (2014) el liderazgo inspirador es lo que “permite al individuo desarrollar la competencia de inspirarse y motivarse y, como consecuencia, inspirar y motivar a otros a conseguir aquello que nadie más podría ofrecer” (p.130). Es verdad que existen muy variadas propuestas de definición de liderazgo, desde distinta perspectiva y que incluye marcos históricos inclusive, así como la evolución del término intrínsecamente hablando.

Tabla 4.

Variable 1: Liderazgo y dimensiones

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	
Liderazgo	Motivación	Alcanzar objetivos	Usted, ¿siente que su jefe lo motiva a alcanzar sus objetivos profesionales?	
		Progreso laboral	Su jefe, en los últimos seis meses, ¿ha hablado con usted acerca de su progreso laboral?	
		Reconocimiento	Usted, en los últimos siete días ¿ha recibido algún reconocimiento de su jefe, por hacer el trabajo indicado?	
	Comunicación	Relaciones Interpersonales	Su jefe, ¿fomenta las relaciones interpersonales en la oficina?	
		Comunicación Efectiva	Su jefe, explica claramente al personal, ¿cómo debe realizar su labor?	
		Accesibilidad	Su jefe, ¿se muestra accesible y amigable con todos los trabajadores?	
		Canales de comunicación	Usted, ¿observa el uso de los canales de comunicación entre su jefe y los demás trabajadores?	
		Respeto de opiniones	¿Respetan usted las opiniones de su jefe, a pesar de no estar de acuerdo?	
		Participación	Delegación de responsabilidades	Se jefe, ¿suele delegar responsabilidades en la oficina?
			Equipo de trabajo	Su jefe, ¿fomenta el logro de metas como equipo de trabajo?
Confianza	Responsabilidad	Su jefe, ¿cumple lo que promete y actúa según las		

Toma de decisiones	normas? Su jefe, ¿le da oportunidad de tomar libremente decisiones dentro de su cargo?
Experiencia	¿Siente que su jefe le confía tareas, en base a su experiencia o conocimientos?

Nota: Elaboración propia.

Variable Y Dependiente: Desempeño Laboral

Araujo y Guerra (2007) afirman que el desempeño laboral es el “nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (p.152).

Tabla 5.

Variable Y Dependiente: Desempeño Laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Desempeño laboral	Compromiso	Colaboración	Su jefe, ¿Solicita la colaboración de los trabajadores para realizar actividades adicionales en la oficina?
		Disposición para el trabajo	Su jefe, ¿le Incrementa más responsabilidades cuando usted demuestra mayor disposición para el trabajo?
		Lealtad	Usted, ¿defiende a su jefe, cuando es atacado de algún modo?
	Responsabilidad	Eficacia	Usted, ¿cumple con entregar oportunamente la información solicitada por su jefe con carácter de urgencia?
		Función	Su jefe ¿cumple con las responsabilidades que le han sido asignadas, según su cargo?
		Dedicación	Usted, ¿cumple con realizar sus labores sin importar estar fuera del horario de trabajo?
	Conocimiento	Aplica la Normatividad	Su jefe, ¿utiliza adecuadamente el reglamento de organización y funciones para el cumplimiento de las actividades de la oficina?
		Proyección Profesional	¿Cree usted, ¿que su jefe está capacitado para poder alcanzar nuevos desafíos en su área laboral?
		Especialización	Su jefe ¿conoce y aplica las normas contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado?
	Satisfacción	Procedimientos	Su jefe ¿le ha comunicado procedimientos claros para realizar su trabajo?
Gratificación		Siente ¿que su jefe reconoce su desempeño laboral en la oficina?	
Aporte Laboral		Su jefe, ¿le hace saber que el trabajo que realiza aporta un valor importante a la oficina?	
		Acondicionamiento Laboral	Su jefe, ¿le brinda los equipos, materiales y útiles necesarios para el desarrollo de su labor?

Nota: Elaboración propia.

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis General

El liderazgo influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

3.3.2 Hipótesis Específicas.

- La motivación influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao.
- La comunicación influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao.
- La participación influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao.
- La confianza influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao.

3.4 Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo básico.

Desde el punto de vista de Hernandez et al., (2014) “la investigación básica cumple con el propósito fundamental de producir conocimiento y teorías. La investigación es la herramienta para conocer lo que nos rodea y su carácter es universal” (p.25).

Además, se debe señalar que la investigación por su alcance fue tipo descriptivo – correlacional-explicativo, para ello Villegas et al. (2011), señala que este tipo de investigación “busca responder a las preguntas: ¿Cómo es el hecho?, ¿qué características tiene? ¿cuáles son los elementos que inciden en el hecho problemático?, entre otras interrogantes relacionadas” (p.97).

En resumen, se buscó establecer la relación de coherente y lógicamente entre las variables además de determinar las variables colaterales.

3.5 Diseño de investigación

Según Hernández et al., (2014) es “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p.152).

En resumen, el trabajo fue de diseño no experimental.

3.6 Población y muestra

3.6.1 Población

De acuerdo Bernal (2012) la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación, el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p.180).

La población estuvo conformada por 25 trabajadores administrativos de la Unidad de Logística del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.

Tabla 6

Trabajadores encuestados de la Unidad de la Unidad de Logística del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao

Cargo	N° de trabajadores
Área de Almacén	4
Área de Control Patrimonial	3
Área de Servicios Generales	4
Especialista en Compras Menores	10
Especialista en Contrataciones	4
Total	25

Nota. Elaboración propia

a. Criterios de inclusión:

- Laborar en la Unidad de Logística del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.

3.6.2 Muestra

Según Bernal la muestra “es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio” (p.181).

Sobre esta se efectuará la medición y la observación de las variables. En decir, en la presente investigación no se consideró muestra, debido a que se abordó a la totalidad de la población anteriormente descrita, es decir 25 trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica de la encuesta y su instrumento son por antonomasia, las técnicas de recolección más afines al tema de estudio. Según Ñaupas et al., (2012), el cuestionario “consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas con la hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores” (p.159).

La técnica que se utilizó fue la encuesta, y los instrumentos fueron dos cuestionarios de encuesta, para las variables liderazgo y desempeño laboral, respectivamente.

A la escala de Likert, se le asignó una puntuación del 1 al 5.

Las fichas técnicas de las encuestas, tienen las siguientes características:

Tabla 7.

Ficha técnica del cuestionario para la variable de liderazgo.

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE LIDERAZGO

TÉCNICA: Encuesta

INSTRUMENTO: Cuestionario

ITEMS: 13

TIPO DE RESPUESTA: Cerrada

ESCALA: Likert

VALORES DE ESCALA

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	INDIFERENTE	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

Dimensiones: 4

Nota: Elaboración propia.

Tabla 8.

Ficha técnica del cuestionario para la variable de desempeño laboral.

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL				
TÉCNICA: Encuesta				
INSTRUMENTO: Cuestionario				
ITEMS: 13				
TIPO DE RESPUESTA: Cerrada				
ESCALA: Likert				
VALORES DE ESCALA				
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	INDIFERENTE	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

Dimensiones: 4

Nota: Elaboración propia

3.8 Análisis de la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.

3.8.1 Alfa de Cronbach para el instrumento de la variable 1: Liderazgo

Tabla 9.

Alfa de Cronbach del instrumento de la variable Liderazgo.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,888	13

Nota: Elaboración propia SPSS25

De acuerdo a como se visualiza en la tabla 7, el coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.888, que, según la escala establecida, demuestra que existe alta confiabilidad, por lo que se concluye que la aplicación del instrumento es confiable.

3.8.2 Alfa de Cronbach para el instrumento de la variable 2: Desempeño

Tabla 10.

Alfa de Cronbach del instrumento de la variable Desempeño.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,886	13

Nota: Elaboración propia SPSS25

De acuerdo a como se visualiza en la tabla 8, el coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.886, que, según la escala establecida, demuestra que existe alta confiabilidad, por lo que se concluye que la aplicación del instrumento es confiable.

Para la interpretación del coeficiente alfa de Cronbach, se ha tomado la siguiente escala:

Tabla 11.

Tabla para la interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach.

ESCALA	CATEGORÍA
$r = 1$	Confiabilidad perfecta
$0,90 \leq r \leq 0,99$	Confiabilidad muy alta
$0,70 \leq r \leq 0,89$	Confiabilidad alta
$0,60 \leq r \leq 0,69$	Confiabilidad aceptable
$0,40 \leq r \leq 0,59$	Confiabilidad moderada
$0,30 \leq r \leq 0,39$	Confiabilidad baja
$0,10 \leq r \leq 0,29$	Confiabilidad muy baja
$0,01 \leq r \leq 0,09$	Confiabilidad despreciable
$r = 0$	Confiabilidad nula

Nota: Tomado de Valderrama (2018)

3.9 Validez de los instrumentos de recolección de datos

Se realizó la validación de los instrumentos de recolección de datos a través del Juicio de expertos, para la revisión de contenido y la metodología.

Los instrumentos de la presente investigación fueron sometidos a la validación de 04 expertos con amplia experiencia en Gestión Pública y Recursos Humanos, quienes aprobaron y recomendaron su aplicación:

Tabla 12.

Validación por Juicio de expertos.

Ítem	Nombres y apellidos	Resultado
Experto 01	Mg. Jimmy Román Miguel	50
Experto 02	Mg. Walter Santamaría Portocarrero	47
Experto 03	Mg. Pedro Oscar Flores Dextre	48
Experto 04	Mg. Carmen Narda Cordero Fernández	48
Total		193

Nota: Elaboración propia

Capítulo IV. Resultados

4.1 Análisis de resultados

Estadística descriptiva

Cuestionario 1: Liderazgo

Pregunta 01: Usted, ¿siente que su jefe lo motiva a alcanzar sus objetivos profesionales?

Tabla 13.

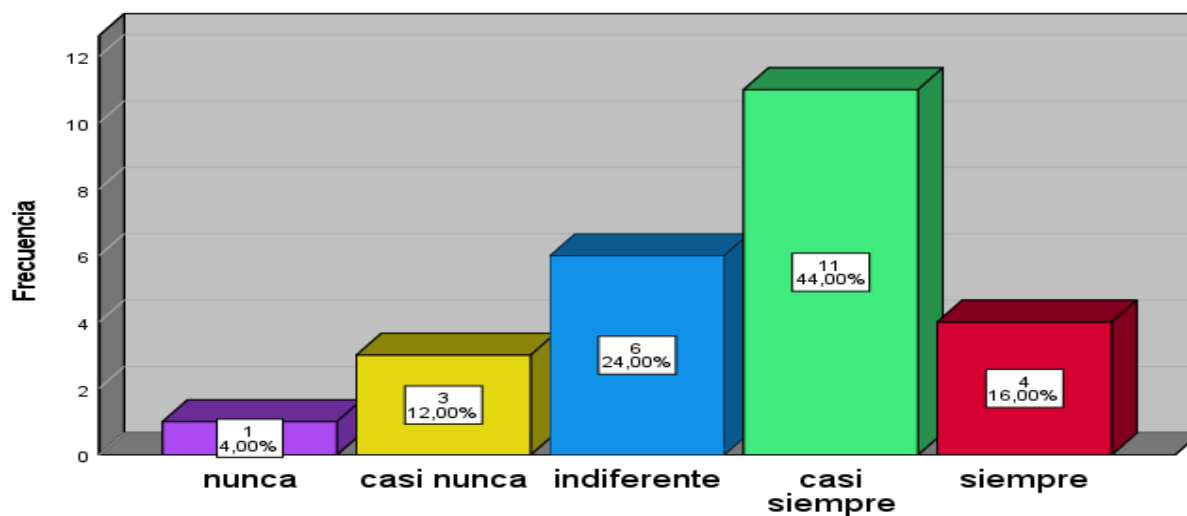
Distribución de frecuencias sobre la pregunta: Usted, ¿siente que su jefe lo motiva a alcanzar sus objetivos profesionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	3	12,0	12,0	16,0
	Indiferente	6	24,0	24,0	40,0
	Casi siempre	11	44,0	44,0	84,0
	Siempre	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 7.

Figura de barras sobre la pregunta 01: Usted, ¿siente que su jefe lo motiva a alcanzar sus objetivos profesionales?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 13 y figura 7, se presentan las respuestas de la pregunta 01. Como se observa 4 personas indicaron la alternativa siempre, 11 personas la alternativa casi siempre, 6 personas la alternativa indiferente, 3 personas la alternativa casi nunca y 1 persona la alternativa nunca. La respuesta resaltante fue casi siempre.

Pregunta 2: Su jefe, en los últimos seis meses, ¿ha hablado con usted acerca de su progreso laboral?

Tabla 14.

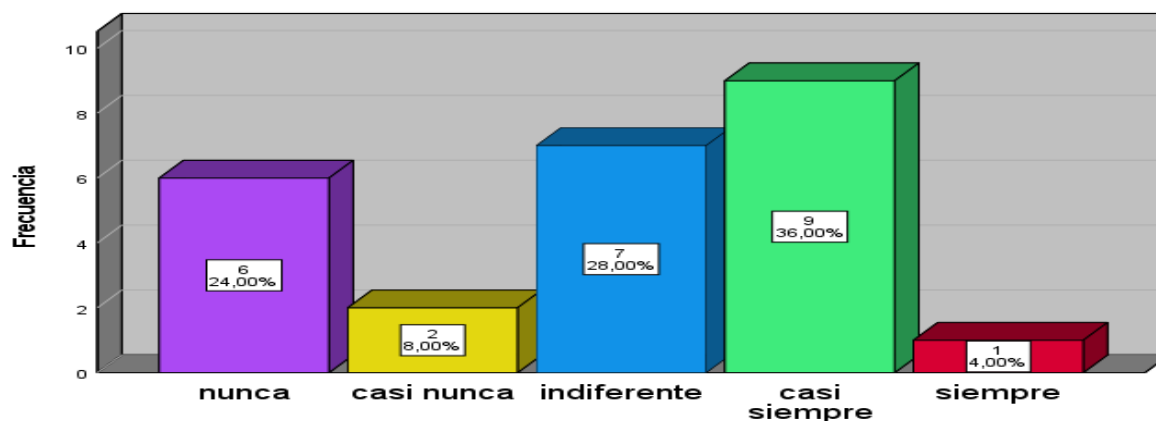
Distribución de frecuencias sobre la pregunta 02: Su jefe, en los últimos seis meses, ¿ha hablado con usted acerca de su progreso laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	24,0	24,0	24,0
	Casi nunca	2	8,0	8,0	32,0
	Indiferente	7	28,0	28,0	60,0
	Casi siempre	9	36,0	36,0	96,0
	Siempre	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 8.

Figura de barras sobre la pregunta 02: Su jefe, en los últimos seis meses, ¿ha hablado con usted acerca de su progreso laboral?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 14 y figura 8, se presentan las respuestas de la pregunta 02. Como se observa 1 persona indicó la alternativa siempre, 9 personas la alternativa casi siempre, 7 personas la alternativa indiferente, 2 personas la alternativa casi nunca y 6 personas la alternativa nunca. La respuesta resaltante fue casi siempre.

Pregunta 3: Usted, en los últimos siete días ¿ha recibido algún reconocimiento de su jefe, por hacer el trabajo indicado?

Tabla 15.

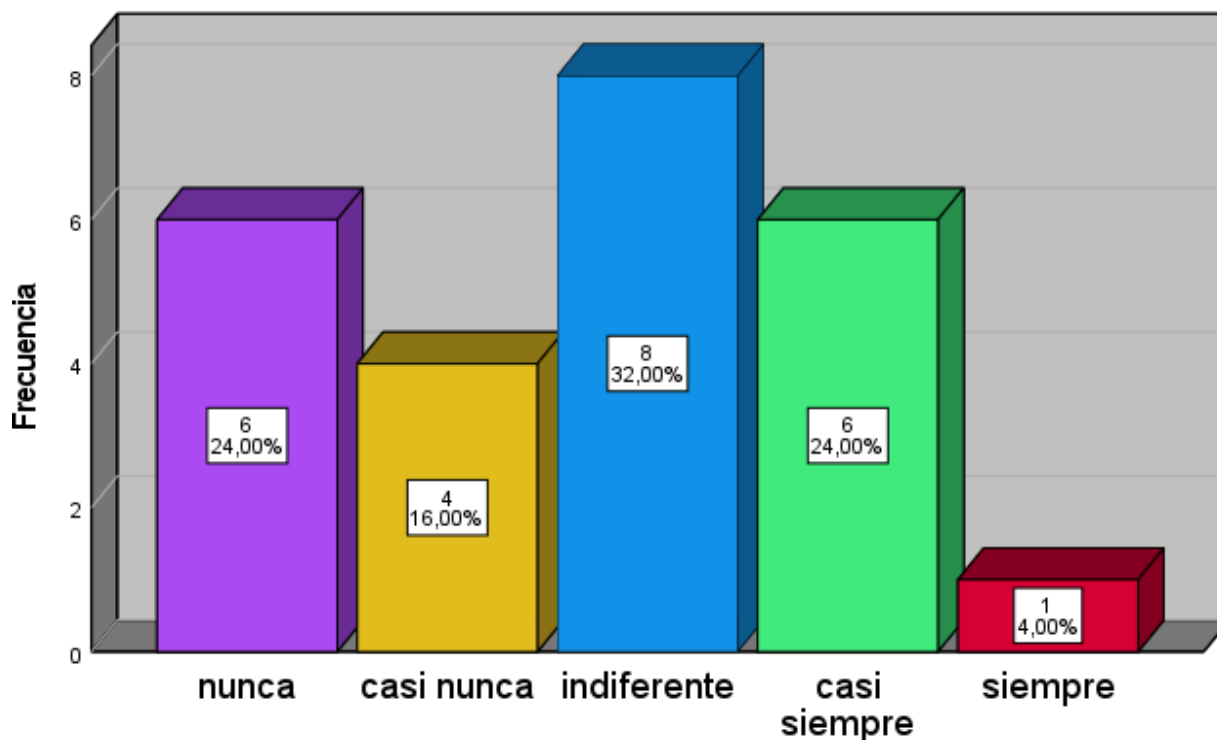
Distribución de frecuencias sobre la pregunta 03: Usted, en los últimos siete días ¿ha recibido algún reconocimiento de su jefe, por hacer el trabajo indicado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	24,0	24,0	24,0
	Casi nunca	4	16,0	16,0	40,0
	Indiferente	8	32,0	32,0	72,0
	Casi siempre	6	24,0	24,0	96,0
	Siempre	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 9.

Figura de barras sobre la pregunta 03: Usted, en los últimos siete días ¿ha recibido algún reconocimiento de su jefe, por hacer el trabajo indicado?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 15 y figura 9, se presentan las respuestas de la pregunta 03. Como se observa 1 persona indicó la alternativa siempre, 6 personas la alternativa casi siempre, 8 personas la alternativa indiferente, 4 personas la alternativa casi nunca y 6 personas la alternativa nunca. La respuesta resaltante fue indiferente.

Pregunta 4: Su jefe, ¿fomenta las relaciones interpersonales en la oficina?

Tabla 16.

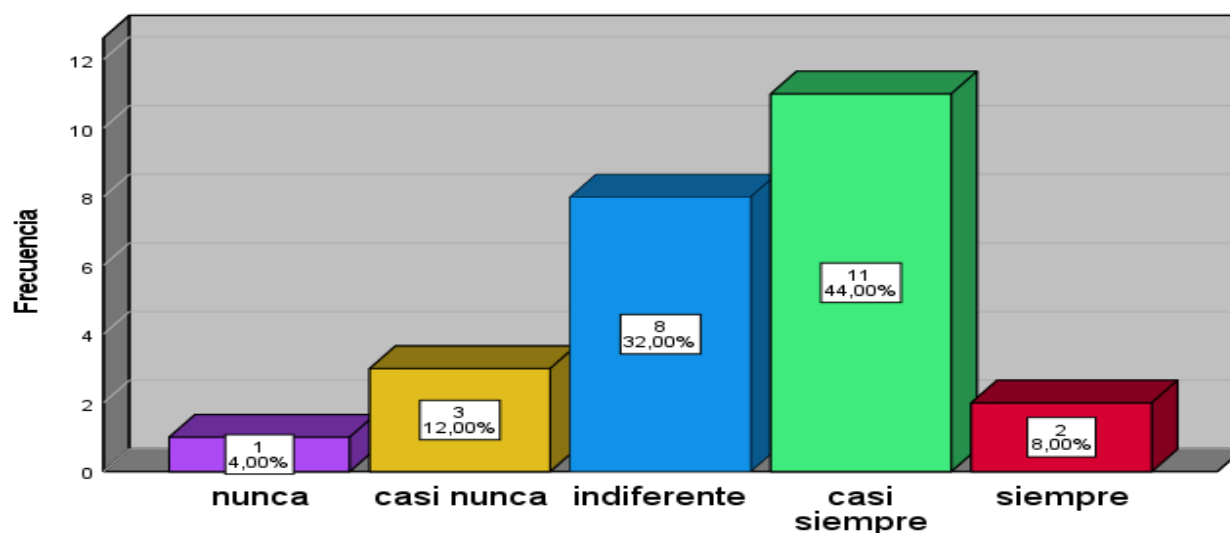
Distribución de frecuencias sobre la pregunta 04: Su jefe, ¿fomenta las relaciones interpersonales en la oficina?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	3	12,0	12,0	16,0
	Indiferente	8	32,0	32,0	48,0
	Casi siempre	11	44,0	44,0	92,0
	Siempre	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 10.

Figura de barras sobre la pregunta 04: Su jefe, ¿fomenta las relaciones interpersonales en la oficina?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 16 y figura 10, se presentan las respuestas de la pregunta 04. Como se observa 2 personas indicaron la alternativa siempre, 11 personas la alternativa casi siempre, 8 personas la alternativa indiferente, 3 personas la alternativa casi nunca y 1 persona la alternativa nunca. La respuesta resaltante fue casi siempre.

Pregunta 5: Su jefe, explica claramente al personal, ¿cómo debe realizar su labor?

Tabla 17.

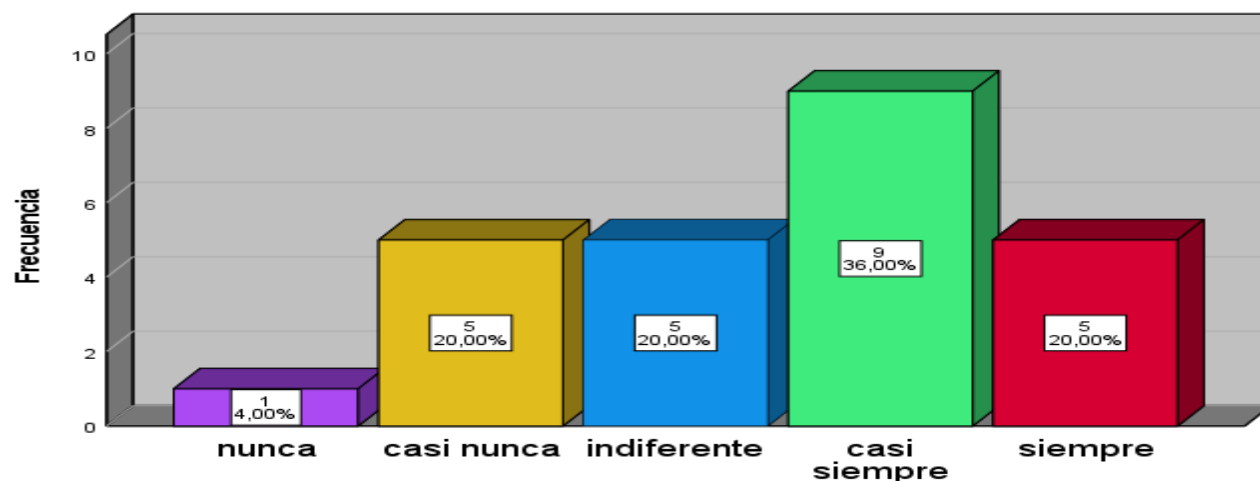
Distribución de frecuencias sobre la pregunta 05: Su jefe, explica claramente al personal, ¿cómo debe realizar su labor?

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	4,0	4,0	4,0
Casi nunca	5	20,0	20,0	24,0
Indiferente	5	20,0	20,0	44,0
Casi siempre	9	36,0	36,0	80,0
Siempre	5	20,0	20,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 11

Figura de barras sobre la pregunta 05: Su jefe, explica claramente al personal, ¿cómo debe realizar su labor?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 17 y figura 11, se presentan las respuestas de la pregunta 05. Como se observa 5 personas indicaron la alternativa siempre, 9 personas la alternativa casi siempre, 5 personas la alternativa indiferente, 5 personas la alternativa casi nunca y 1 persona la alternativa nunca. La respuesta resaltante fue casi siempre.

Pregunta 6: Su jefe, ¿se muestra accesible y amigable con todos los trabajadores?

Tabla 18.

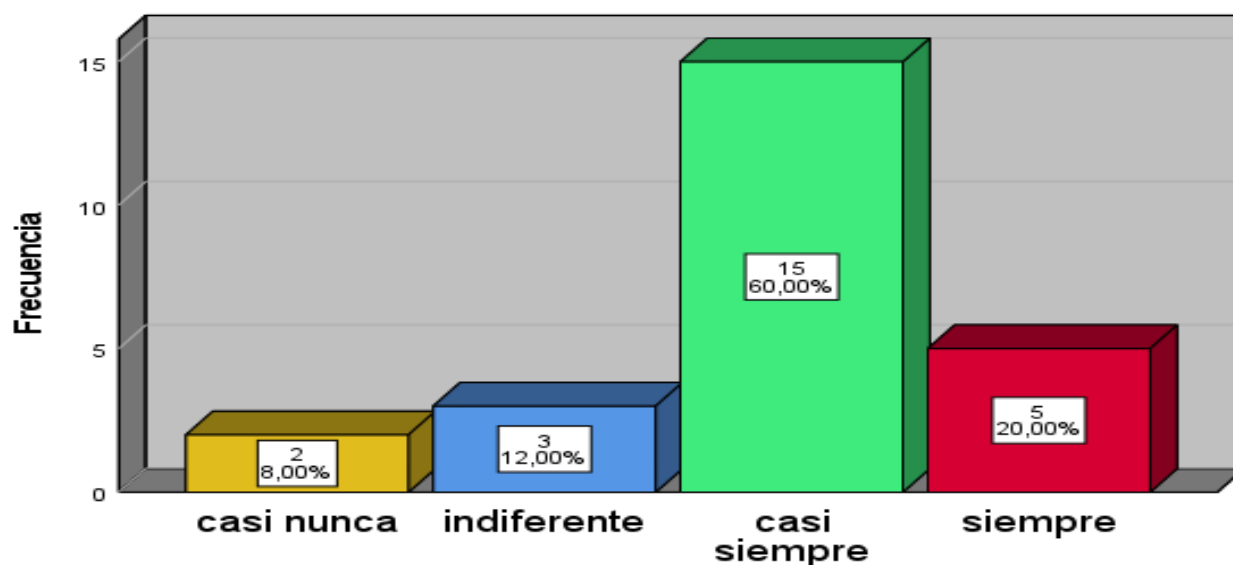
Distribución de frecuencias sobre la pregunta 06: Su jefe, ¿se muestra accesible y amigable con todos los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	8,0	8,0	8,0
	Indiferente	3	12,0	12,0	20,0
	Casi siempre	15	60,0	60,0	80,0
	Siempre	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 12.

Figuras de barras sobre la pregunta 06: Su jefe, ¿se muestra accesible y amigable con todos los trabajadores?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 18 y figura 12, se presentan las respuestas de la pregunta 06. Como se observa 5 personas indicaron la alternativa siempre, 15 personas la alternativa casi siempre, 3 personas la alternativa indiferente, 2 personas la alternativa casi nunca. La respuesta resaltante fue casi siempre.

Pregunta 7: Usted, ¿observa el uso de los canales de comunicación entre su jefe y los demás trabajadores?

Tabla 19.

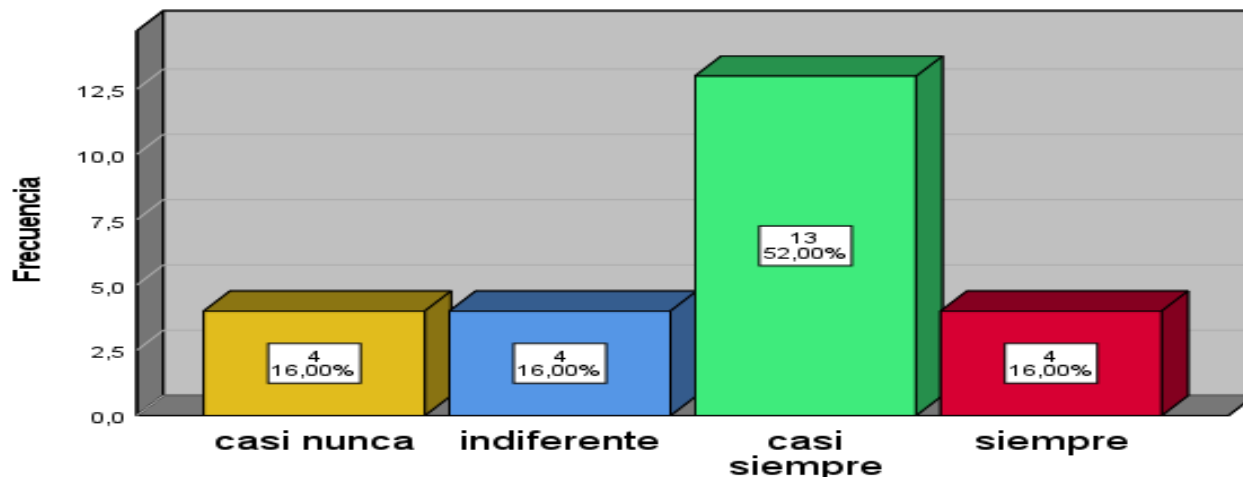
Distribución de frecuencias sobre la pregunta 07: Usted, ¿observa el uso de los canales de comunicación entre su jefe y los demás trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	16,0	16,0	16,0
	Indiferente	4	16,0	16,0	32,0
	Casi siempre	13	52,0	52,0	84,0
	Siempre	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 13

Figura de barras sobre la pregunta 07: Usted, ¿observa el uso de los canales de comunicación entre su jefe y los demás trabajadores?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 19 y figura 13, se presentan las respuestas de la pregunta 07. Como se observa 4 personas indicaron la alternativa siempre, 13 personas la alternativa casi siempre, 4 personas la alternativa indiferente, 4 personas la alternativa casi nunca. La respuesta resaltante fue casi siempre.

Pregunta 8: Su jefe ¿respeta sus opiniones, a pesar de no estar de acuerdo?

Tabla 20.

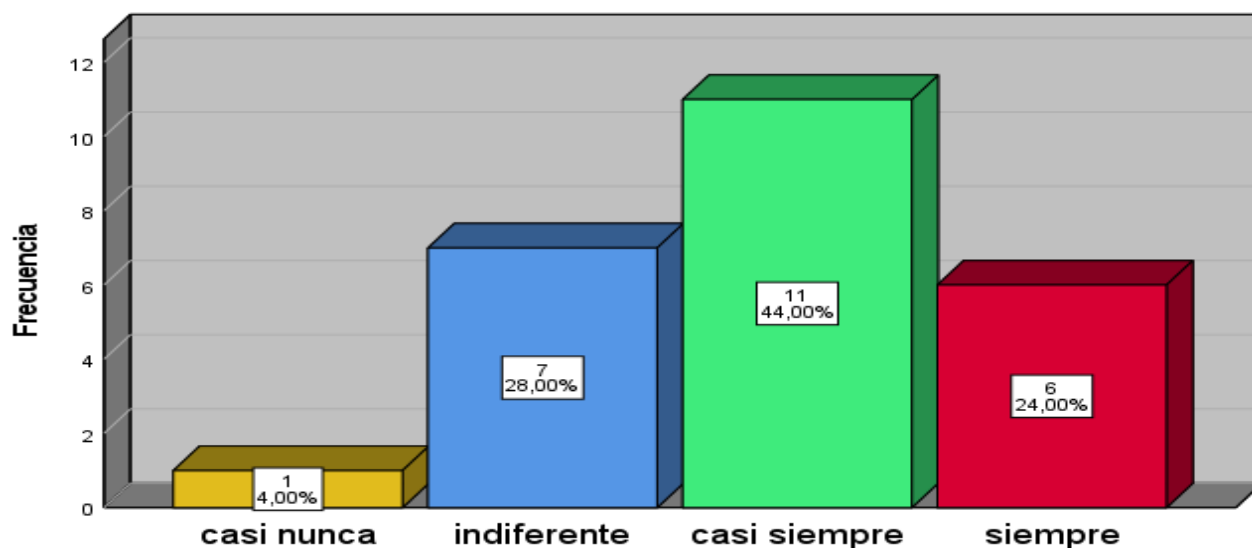
Distribución de frecuencias sobre la pregunta 08: Su jefe ¿respeta sus opiniones, a pesar de no estar de acuerdo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Indiferente	7	28,0	28,0	32,0
	Casi siempre	11	44,0	44,0	76,0
	Siempre	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 14.

Figura de barras sobre la pregunta 08: Su jefe ¿Respeta sus opiniones, a pesar de no estar de acuerdo?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 20 y figura 14, se presentan las respuestas de la pregunta 8. Como se observa 6 personas indicaron la alternativa siempre, 11 personas la alternativa casi siempre, 7 personas la alternativa indiferente y 1 persona la alternativa casi nunca. La respuesta resaltante fue casi siempre.

Pregunta 9: Su jefe, ¿suele delegar responsabilidades en la oficina?

Tabla 21.

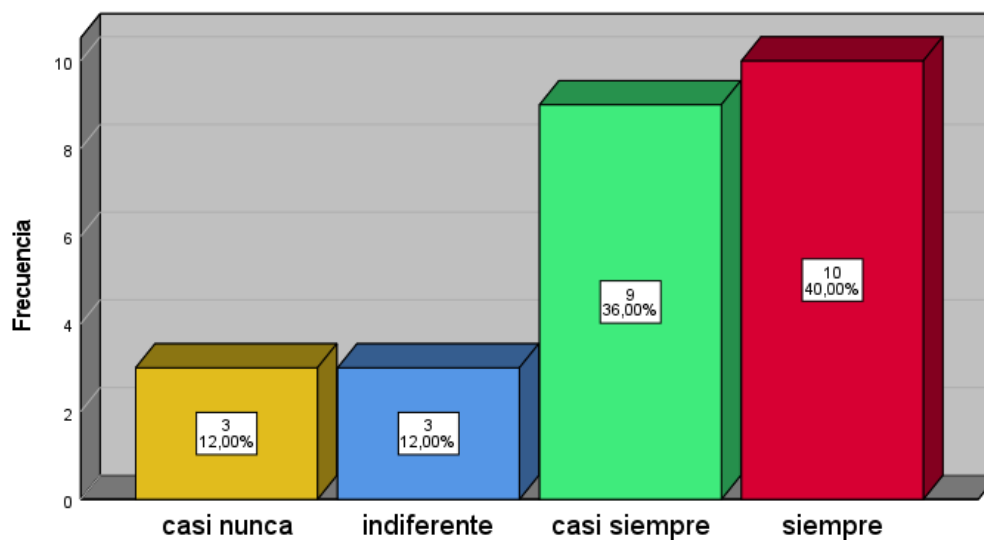
Distribución de frecuencias sobre la pregunta 09: Su jefe, ¿Suele delegar responsabilidades en la oficina?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	12,0	12,0	12,0
	Indiferente	3	12,0	12,0	24,0
	Casi siempre	9	36,0	36,0	60,0
	Siempre	10	40,0	40,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 15

Figuras de barras sobre la pregunta 09: ¿Su jefe suele delegar las responsabilidades en la oficina?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 21 y figura 15, se presentan las respuestas de la pregunta 09. Como se observa 10 personas indicaron la alternativa siempre, 9 personas la alternativa casi siempre, 3 personas la alternativa indiferente y 3 personas la alternativa casi nunca. La respuesta resaltante fue siempre.

Pregunta 10: Su jefe, ¿fomenta el logro de metas como equipo de trabajo?

Tabla 22.

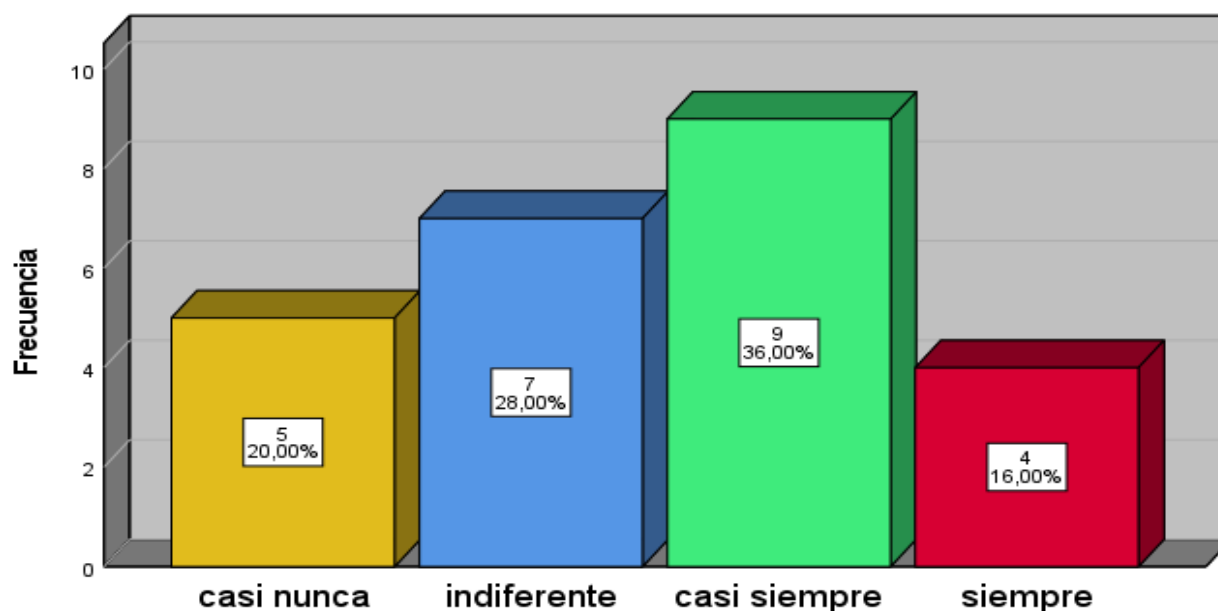
Distribución de frecuencias sobre la pregunta 10: Su jefe ¿fomenta el logro de metas como equipo de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	20,0	20,0	20,0
	Indiferente	7	28,0	28,0	48,0
	Casi siempre	9	36,0	36,0	84,0
	Siempre	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 16

Figura de barras sobre la pregunta 10: Su jefe, ¿fomenta el logro de metas como equipo de trabajo?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 22 y figura 17, se presentan las respuestas de la pregunta 10. Como se observa 4 personas indicaron la alternativa siempre, 9 personas la alternativa casi siempre, 7 personas la

alternativa indiferente y 5 personas la alternativa casi nunca. La respuesta resaltante fue casi siempre.

Pregunta 11: Su jefe, ¿cumple lo que promete y actúa según las normas?

Tabla 23.

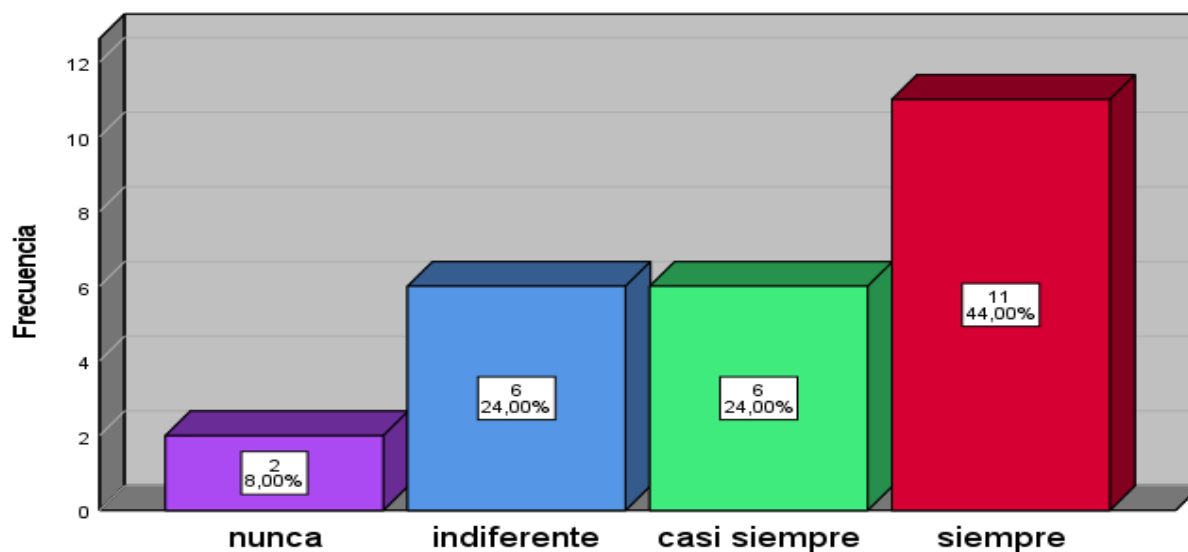
Distribución de frecuencias sobre la pregunta 11: Su jefe, ¿cumple lo que promete y actúa según las normas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	8,0	8,0	8,0
	Indiferente	6	24,0	24,0	32,0
	Casi siempre	6	24,0	24,0	56,0
	Siempre	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 17

Figura de barras sobre la pregunta 11: Su jefe, ¿cumple lo que promete y actúa según las normas?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 23 y figura 17, se presentan las respuestas de la pregunta 11. Como se observa 11 personas indicaron la alternativa siempre, 6 personas la alternativa casi siempre, 6 la alternativa indiferente y 2 personas la alternativa nunca. La respuesta resaltante fue siempre.

Pregunta 12: Su jefe, ¿le da oportunidad de tomar libremente decisiones dentro de su cargo?

Tabla 24.

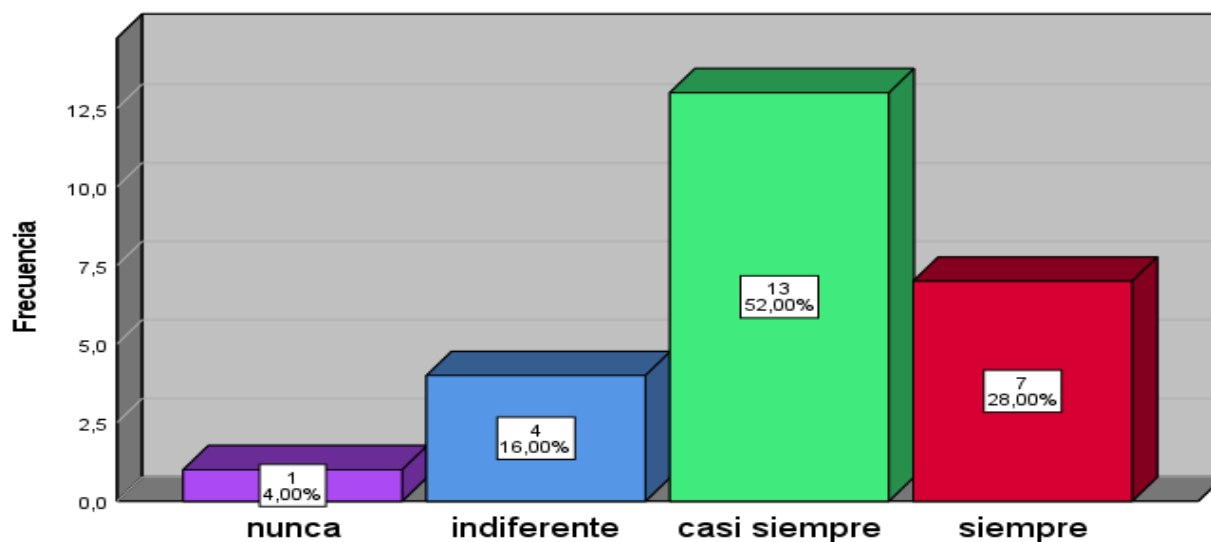
Distribución de frecuencias sobre la pregunta 12: Su jefe, ¿le da oportunidad de tomar libremente decisiones dentro de su cargo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Indiferente	4	16,0	16,0	20,0
	Casi siempre	13	52,0	52,0	72,0
	Siempre	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 18

Figura de barras sobre la pregunta 12: Su jefe, ¿le da oportunidad de tomar libremente decisiones dentro de su cargo?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Pregunta 13: ¿Siente que su jefe le confía tareas, en base a su experiencia o conocimientos?

Tabla 25.

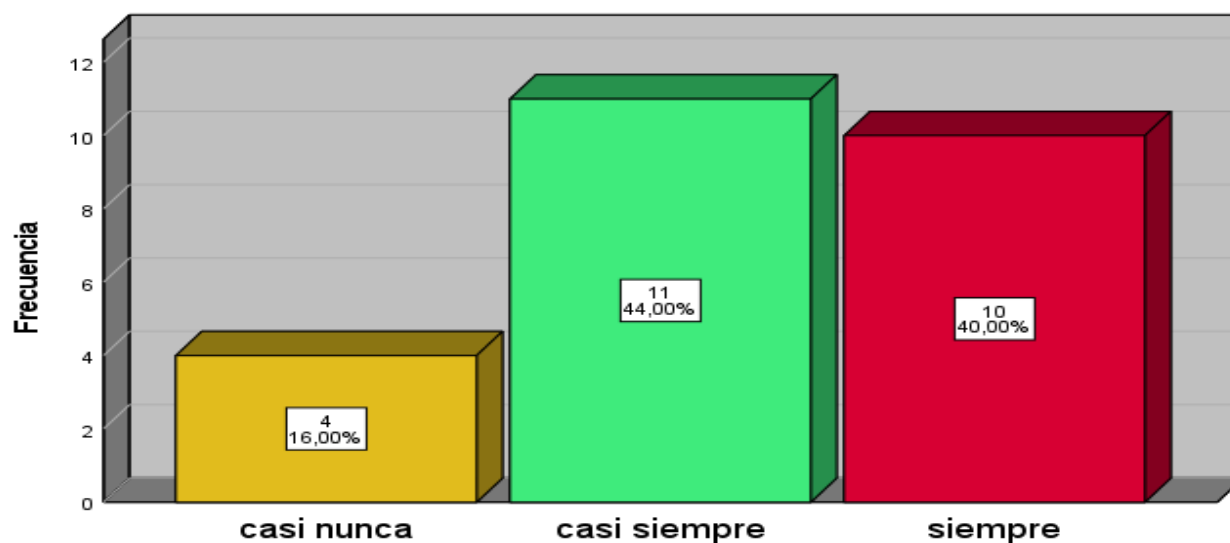
Distribución de frecuencias sobre la pregunta 13: ¿Siente que su jefe le confía tareas, en base a su experiencia o conocimientos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	16,0	16,0	16,0
	Casi siempre	11	44,0	44,0	60,0
	Siempre	10	40,0	40,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 19

Figura de barras sobre la pregunta 13: ¿Siente que su jefe le confía tareas, en base a su experiencia o conocimientos?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 25 y figura 19, se presentan las respuestas de la pregunta 13. Como se observa 10 personas indicaron la alternativa siempre, 11 personas la alternativa casi siempre y 4 personas la alternativa casi nunca. La respuesta resaltante fue casi siempre.

Cuestionario 2: Desempeño Laboral

Pregunta 1: Su jefe, ¿Solicita la colaboración de los trabajadores para realizar actividades adicionales en la oficina?

Tabla 26.

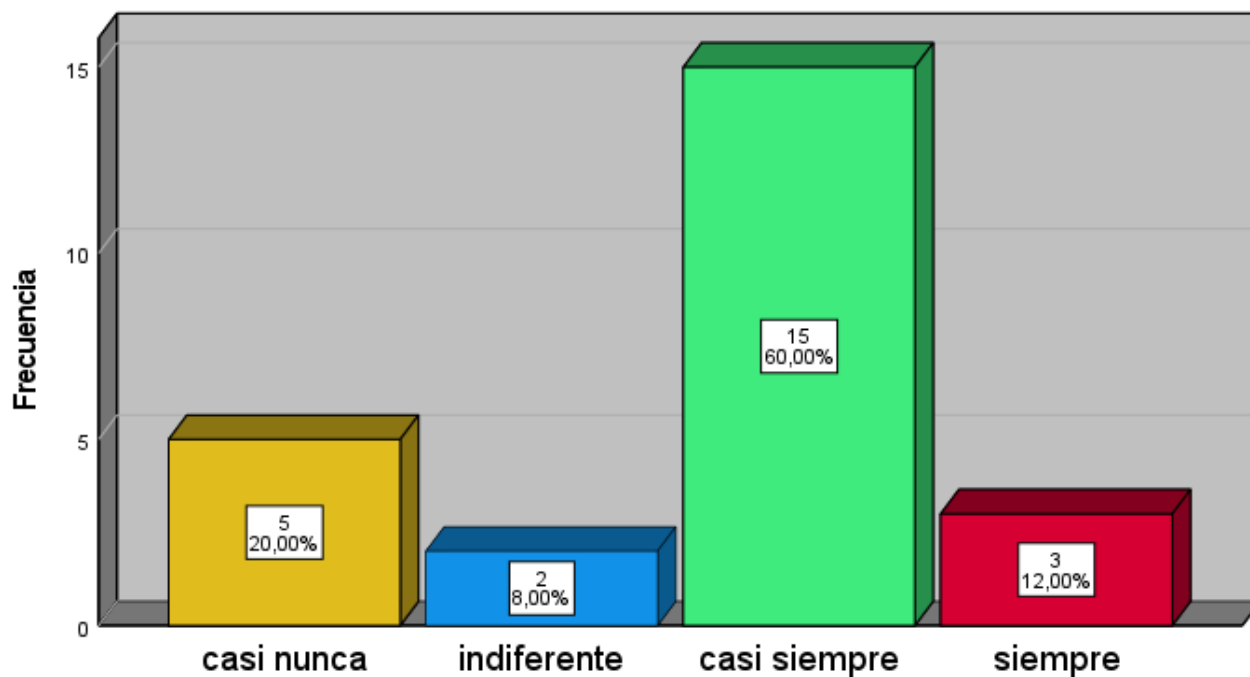
Distribución de frecuencias sobre la pregunta 01: Su jefe, ¿Solicita la colaboración de los trabajadores para realizar actividades adicionales en la oficina?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	20,0	20,0	20,0
	Indiferente	2	8,0	8,0	28,0
	Casi siempre	15	60,0	60,0	88,0
	Siempre	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 20.

Figura de barras sobre la pregunta 01: Su jefe, ¿Solicita la colaboración de los trabajadores para realizar actividades adicionales en la oficina?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 26 y figura 20, se presentan las respuestas de la pregunta 1. Como se observa 3 personas indicaron la alternativa siempre, 15 personas la alternativa casi siempre, 2 personas la alternativa indiferente y 5 personas la alternativa casi nunca.

Pregunta 2: Su jefe, ¿le Incrementa más responsabilidades cuando usted demuestra mayor disposición para el trabajo?

Tabla 27.

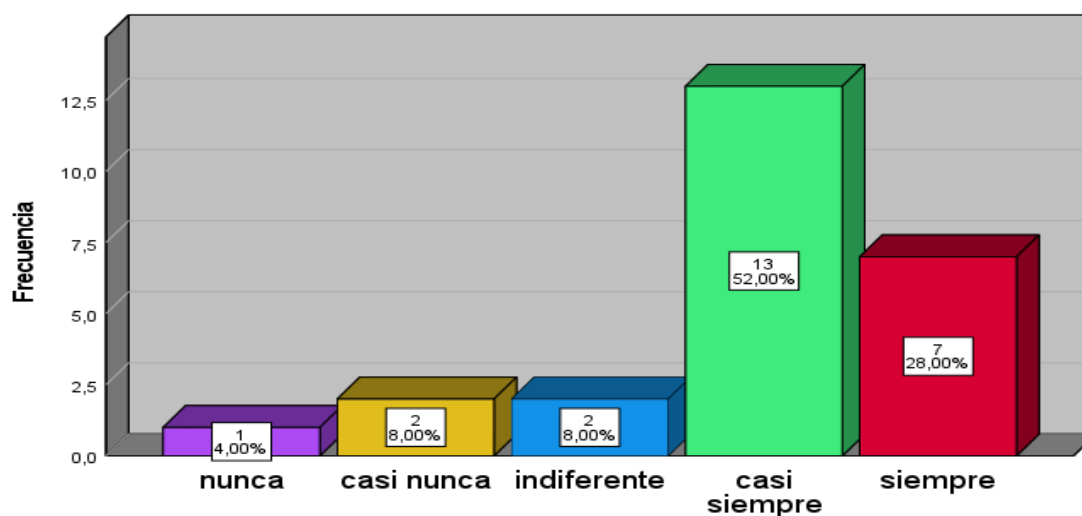
Distribución de frecuencias sobre la pregunta 02: Su jefe, ¿le Incrementa más responsabilidades cuando usted demuestra mayor disposición para el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	2	8,0	8,0	12,0
	Indiferente	2	8,0	8,0	20,0
	Casi siempre	13	52,0	52,0	72,0
	Siempre	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 21.

Figura de barras sobre la pregunta 02: Su jefe, ¿le incrementa más responsabilidades cuando usted demuestra mayor disposición para el trabajo?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 27 y figura 21, se presentan las respuestas de la pregunta 2. Como se observa 7 personas indicaron la alternativa siempre, 13 personas la alternativa casi siempre, 2 personas la alternativa indiferente 2 personas la alternativa casi nunca y 1 persona la alternativa nunca. La respuesta resaltante fue casi siempre.

Pregunta 3: Su jefe, ¿lo defiende, cuando es atacado de algún modo?

Tabla 28.

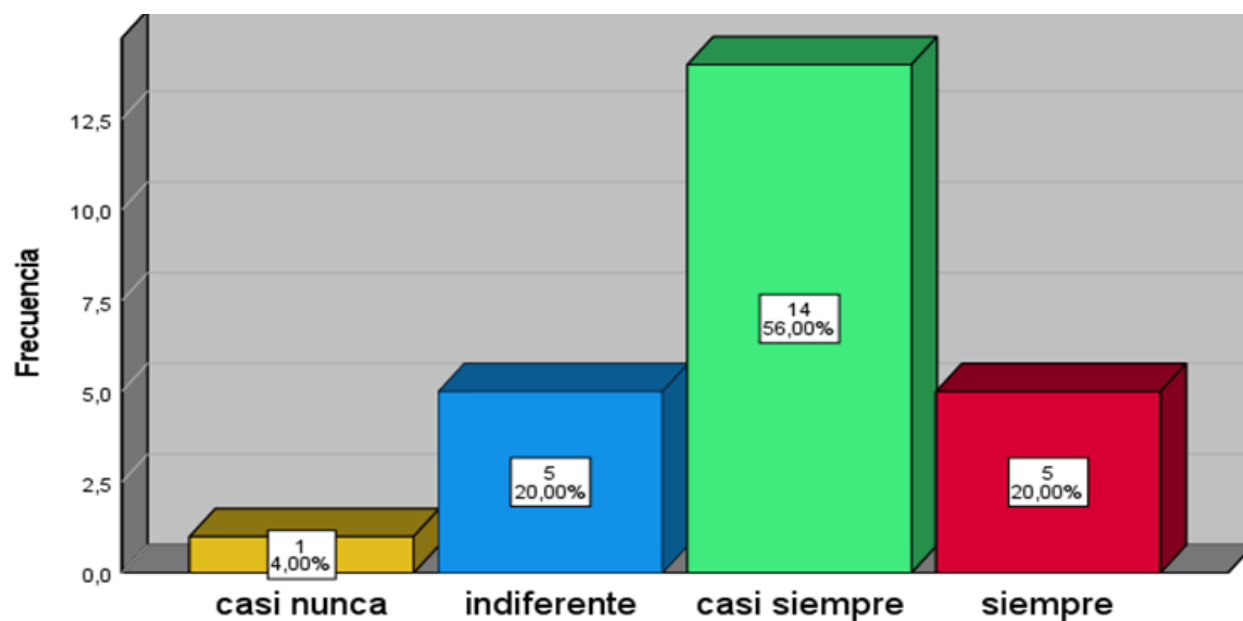
Distribución de frecuencias sobre la pregunta 03: Su jefe, ¿lo defiende, cuando es atacado de algún modo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Indiferente	5	20,0	20,0	24,0
	Casi siempre	14	56,0	56,0	80,0
	Siempre	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 22.

Figura de barras sobre la pregunta 03: Su jefe, ¿lo defiende, cuando es atacado de algún modo?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 28 y figura 22, se presentan las respuestas de la pregunta 3. Como se observa 5 personas indicaron la alternativa siempre, 14 personas la alternativa casi siempre, 5 personas la alternativa indiferente y 1 persona la alternativa casi nunca. La respuesta resaltante fue casi siempre.

Pregunta 4: Su jefe, ¿cumple con sus compromisos asumidos ante sus superiores?

Tabla 29.

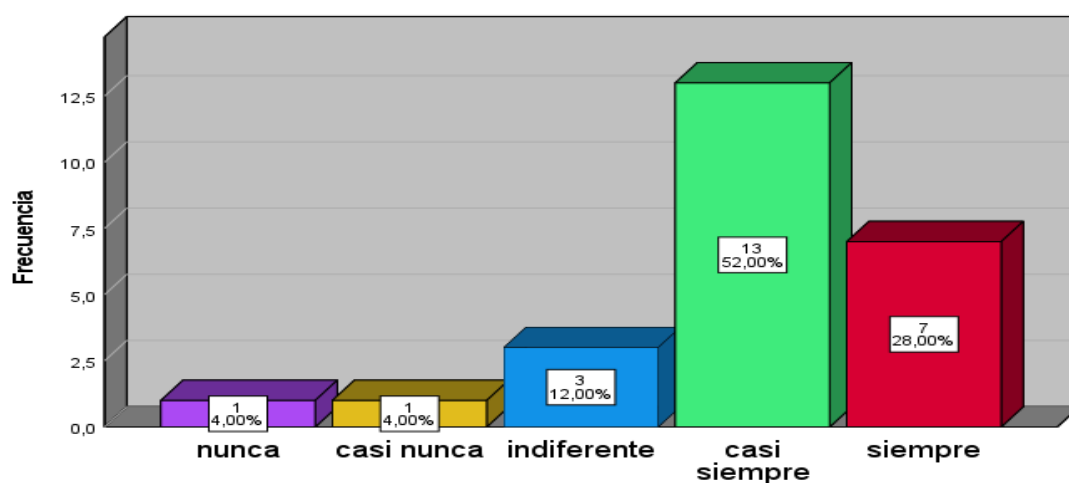
Distribución de frecuencias sobre la pregunta 04: Su jefe, ¿cumple con sus compromisos asumidos ante sus superiores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	1	4,0	4,0	8,0
	Indiferente	3	12,0	12,0	20,0
	Casi siempre	13	52,0	52,0	72,0
	Siempre	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 23.

Figura de barras sobre la pregunta 04: Su jefe, ¿cumple con sus compromisos asumidos ante sus superiores?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 29 y figura 23, se presentan las respuestas de la pregunta 4. Como se observa 7 personas indicaron la alternativa siempre, 13 personas la alternativa casi siempre, 3 personas la alternativa indiferente, 1 persona la alternativa casi nunca y 1 también la alternativa nunca. La respuesta resaltante fue casi siempre.

Pregunta 5: Su jefe, ¿cumple con las responsabilidades que le han sido asignadas, según su cargo?

Tabla 30.

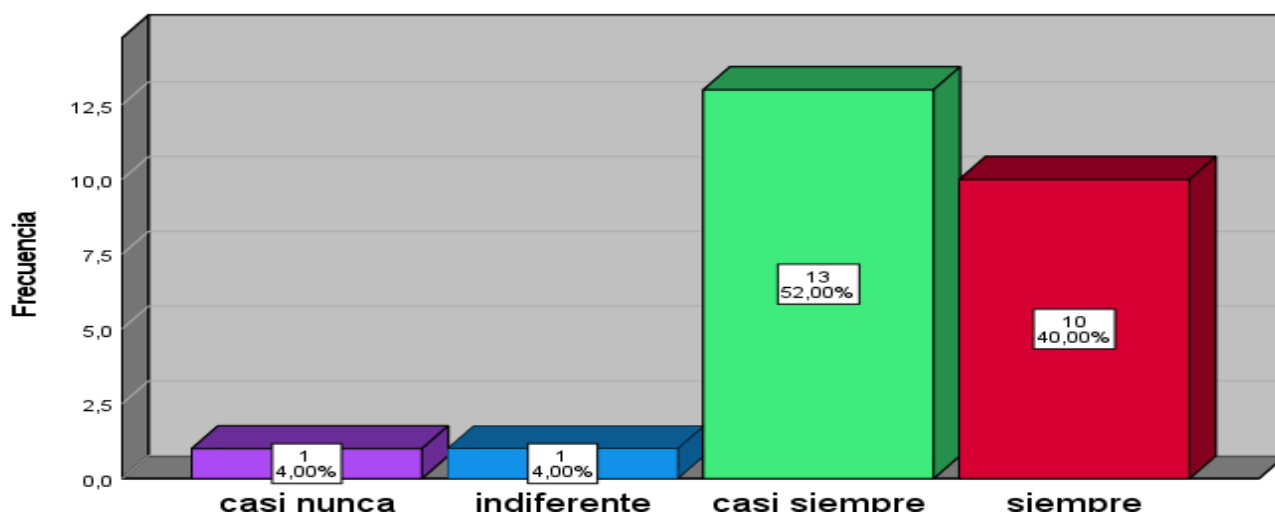
Distribución de frecuencias sobre la pregunta 05: Su jefe, ¿cumple con las responsabilidades que le han sido asignadas, según su cargo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Indiferente	1	4,0	4,0	8,0
	Casi siempre	13	52,0	52,0	60,0
	Siempre	10	40,0	40,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 24.

Figura de barras sobre la pregunta 05: Su jefe, ¿cumple con las responsabilidades que le han sido asignadas, según su cargo?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 30 y figura 24, se presentan las respuestas de la pregunta 5. Como se observa 10 personas indicaron la alternativa siempre, 13 personas la alternativa casi siempre, 1 persona la alternativa indiferente y 1 persona también la alternativa casi nunca. La respuesta resaltante fue casi siempre.

Pregunta 6: Su jefe, ¿cumple con realizar sus labores sin importar estar fuera del horario de trabajo?

Tabla 31.

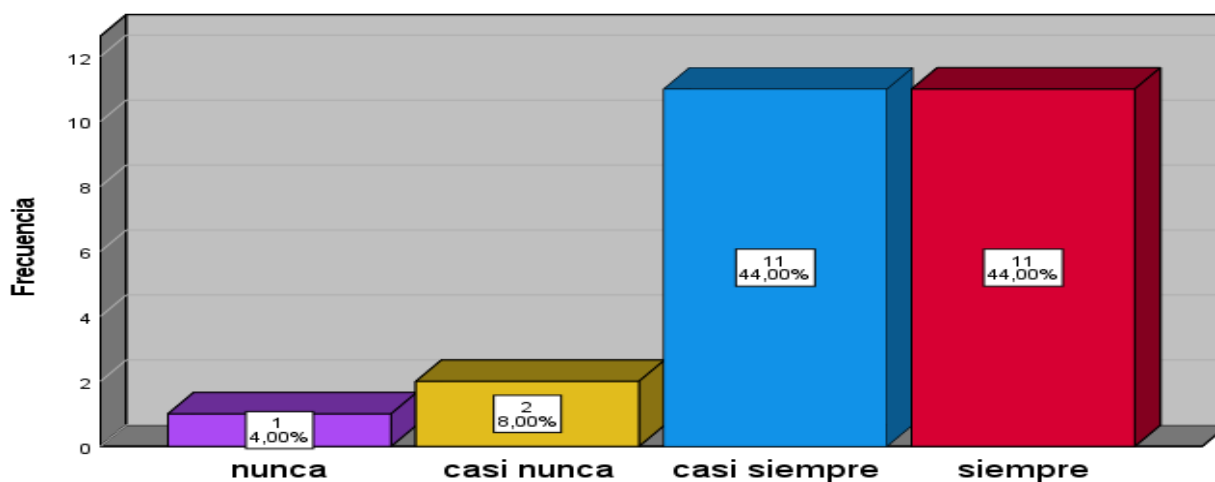
Distribución de frecuencias sobre la pregunta 06: Su jefe, ¿cumple con realizar sus labores sin importar estar fuera del horario de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	2	8,0	8,0	12,0
	Casi siempre	11	44,0	44,0	56,0
	Siempre	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 25.

Figura de barras sobre la pregunta 06: Su jefe, ¿cumple con realizar sus labores sin importar estar fuera del horario de trabajo?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 31 y figura 25, se presentan las respuestas de la pregunta 6. Como se observa 11 personas indicaron la alternativa siempre, 11 personas la alternativa casi siempre, 2 personas la alternativa casi nunca y 1 persona la alternativa nunca. Las respuestas resaltantes fueron casi siempre y siempre.

Pregunta 7: Su jefe, ¿utiliza adecuadamente el reglamento de organización y funciones para el cumplimiento de las actividades de la oficina?

Tabla 32.

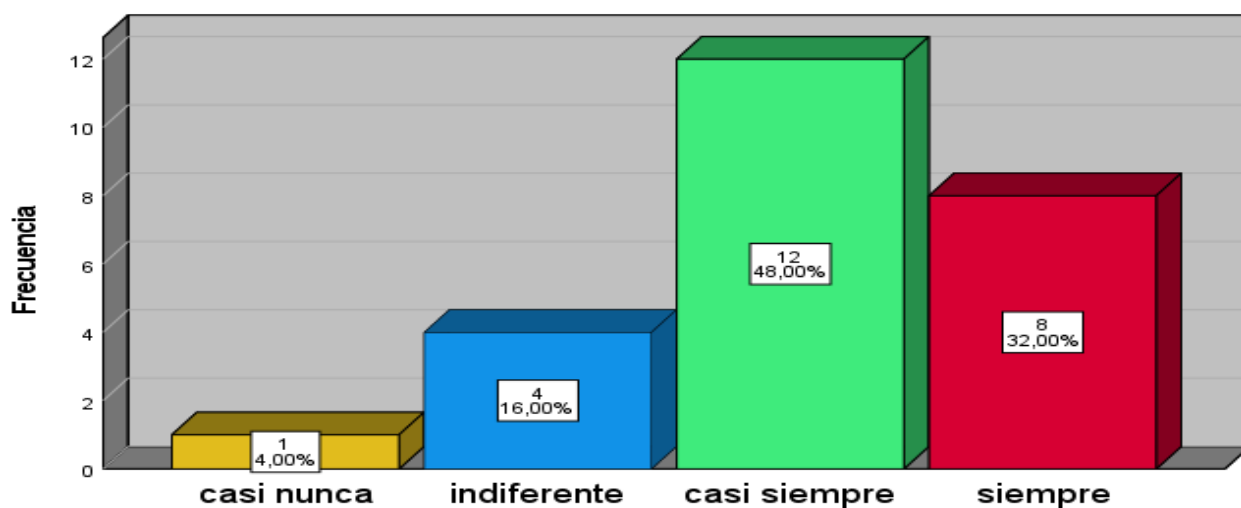
Distribución de frecuencias sobre la pregunta 07: Su jefe, ¿utiliza adecuadamente el reglamento de organización y funciones para el cumplimiento de las actividades de la oficina?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Indiferente	4	16,0	16,0	20,0
	Casi siempre	12	48,0	48,0	68,0
	Siempre	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 26.

Figura de barras sobre la pregunta 07: Su jefe, ¿utiliza adecuadamente el reglamento de organización y funciones para el cumplimiento de las actividades de la oficina?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 32 y figura 26, se presentan las respuestas de la pregunta 7. Como se observa 8 personas indicaron la alternativa siempre, 12 personas la alternativa casi siempre, 4 personas la alternativa indiferente y 1 persona la alternativa casi nunca. La respuesta resaltante fue casi siempre.

Pregunta 8: Cree usted, ¿que su jefe está capacitado para poder alcanzar nuevos desafíos en su área laboral?

Tabla 33.

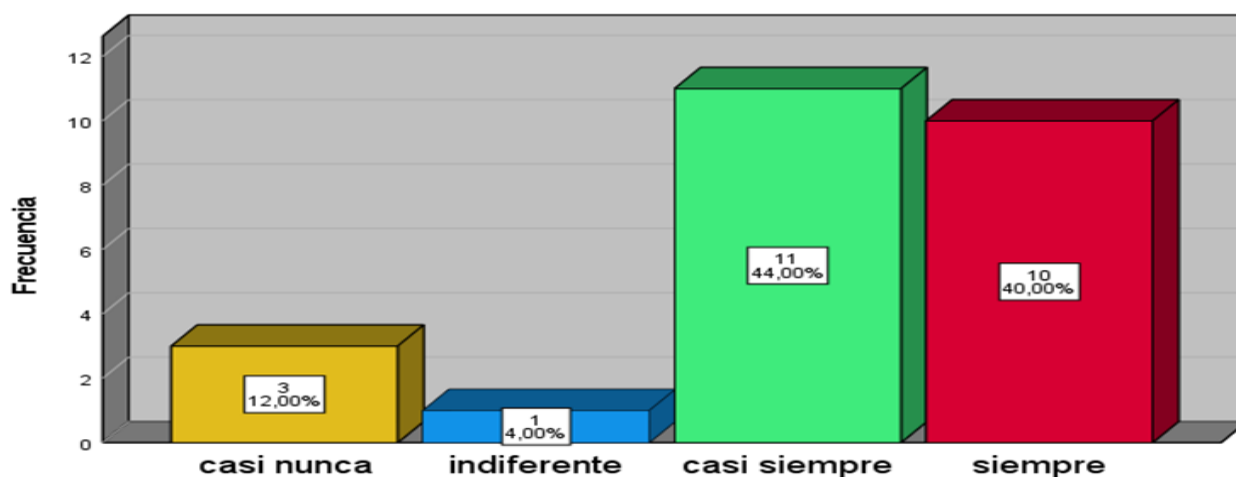
Distribución de frecuencias sobre la pregunta 08: Cree usted, ¿que su jefe está capacitado para poder alcanzar nuevos desafíos en su área laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	12,0	12,0	12,0
	Indiferente	1	4,0	4,0	16,0
	Casi siempre	11	44,0	44,0	60,0
	Siempre	10	40,0	40,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 27.

Figura de barras sobre la pregunta 08: Cree usted, ¿que su jefe está capacitado para poder alcanzar nuevos desafíos en su área laboral?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 33 y figura 27, se presentan las respuestas de la pregunta 8. Como se observa 10 personas indicaron la alternativa siempre, 11 personas la alternativa casi siempre, 1 persona la alternativa indiferente y 3 personas la alternativa casi nunca. La respuesta resaltante fue casi siempre.

Pregunta 9: Su jefe, ¿conoce y aplica las normas contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado?

Tabla 34.

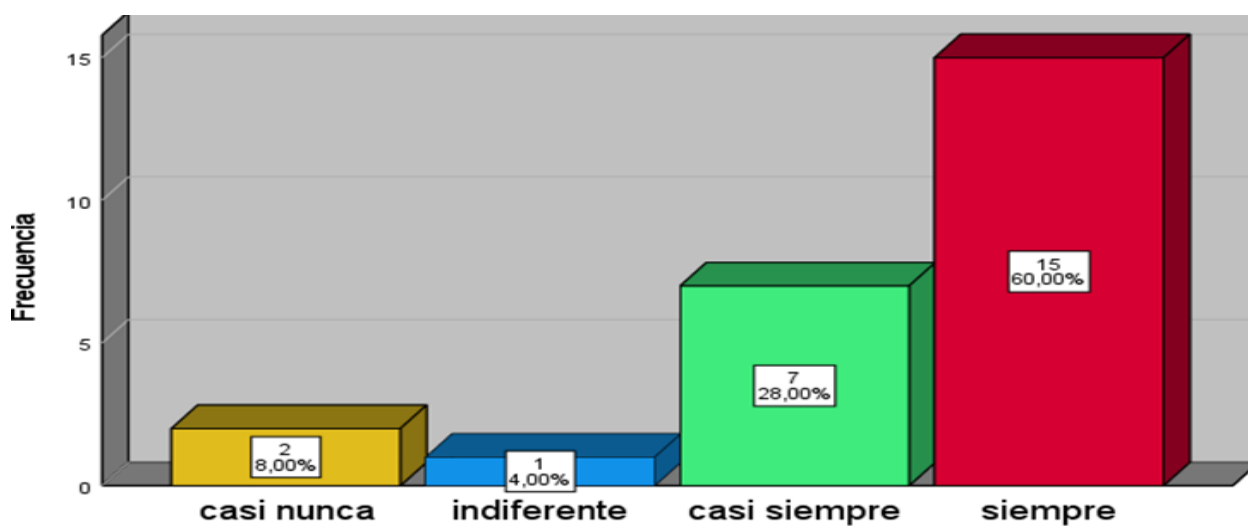
Distribución de frecuencias sobre la pregunta 09: Su jefe, ¿conoce y aplica las normas contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	8,0	8,0	8,0
	Indiferente	1	4,0	4,0	12,0
	Casi siempre	7	28,0	28,0	40,0
	Siempre	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 28.

Figura de barras sobre la pregunta 09: Su jefe, ¿conoce y aplica las normas contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 34 y figura 28, se presentan las respuestas de la pregunta 9. Como se observa 15 personas indicaron la alternativa siempre, 7 personas la alternativa casi siempre, 1 persona la alternativa indiferente y 2 personas la alternativa casi nunca. La respuesta resaltante fue siempre.

Pregunta 10: Su jefe, ¿le ha comunicado procedimientos claros para realizar su trabajo?

Tabla 35.

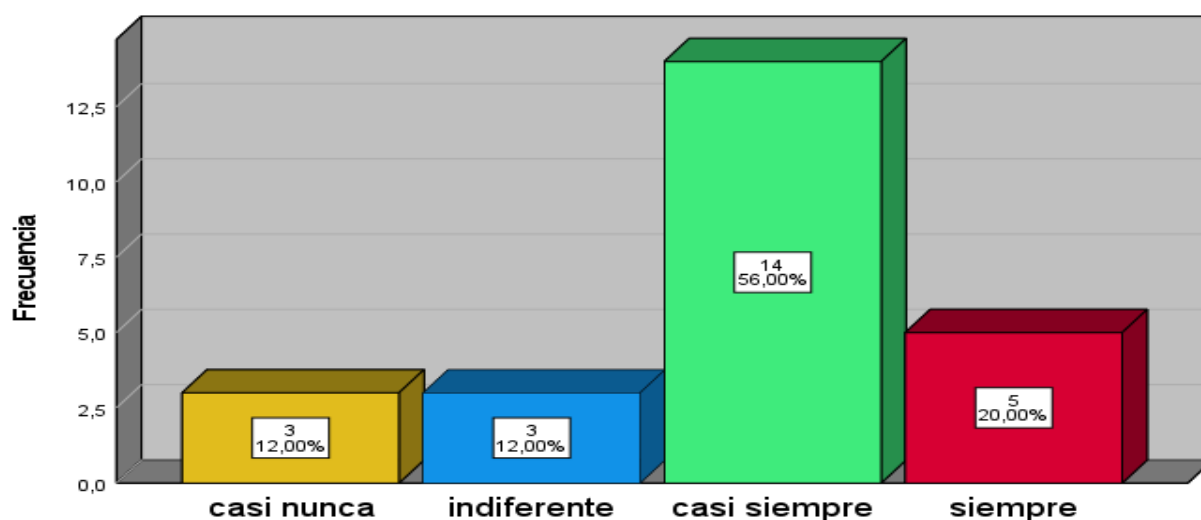
Distribución de frecuencias sobre la pregunta 10: Su jefe ¿le ha comunicado procedimientos claros para realizar su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	12,0	12,0	12,0
	Indiferente	3	12,0	12,0	24,0
	Casi siempre	14	56,0	56,0	80,0
	Siempre	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 29.

Gráfico de barras sobre la pregunta 10: Su jefe ¿le ha comunicado procedimientos claros para realizar su trabajo?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 35 y figura 29, se presentan las respuestas de la pregunta 10. Como se observa 5 personas indicaron la alternativa siempre, 14 personas la alternativa casi siempre, 3 personas la alternativa indiferente y 3 personas la alternativa casi nunca. La respuesta resaltante fue casi siempre.

Pregunta 11: Siente ¿que su jefe reconoce su desempeño laboral en la oficina?

Tabla 36.

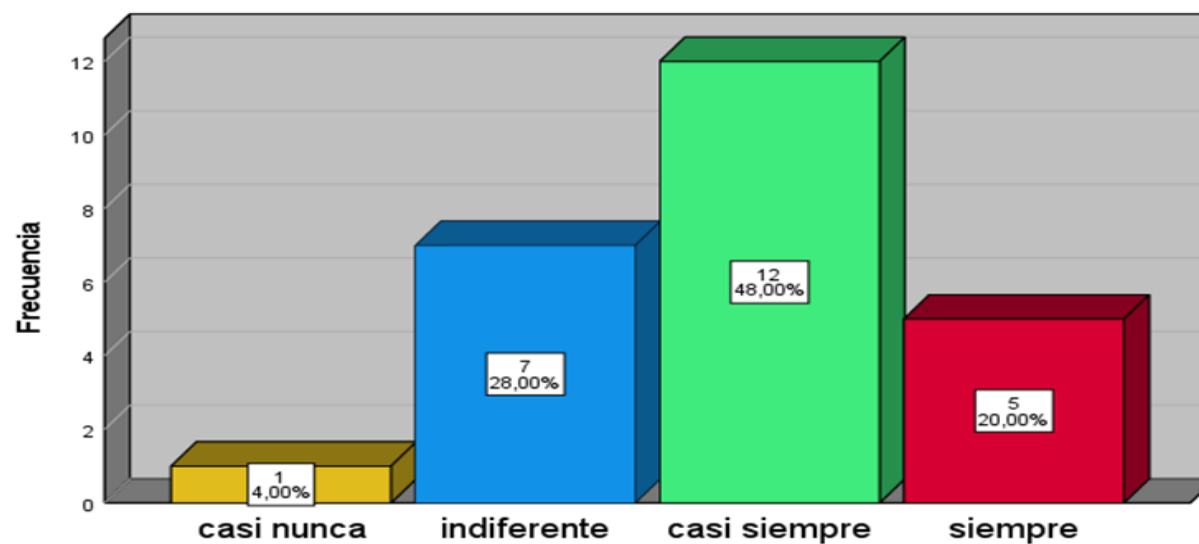
Distribución de frecuencias sobre la pregunta 11: Siente ¿que su jefe reconoce su desempeño laboral en la oficina?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Indiferente	7	28,0	28,0	32,0
	Casi siempre	12	48,0	48,0	80,0
	Siempre	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 30.

Figura de barras sobre la pregunta 11: Siente ¿que su jefe reconoce su desempeño laboral en la oficina?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 36 y figura 30, se presentan las respuestas de la pregunta 11. Como se observa 5 personas indicaron la alternativa siempre, 12 personas la alternativa casi siempre, 7 personas la alternativa indiferente y 1 persona la alternativa casi nunca. La respuesta resaltante fue casi siempre.

Pregunta 12: Su jefe, ¿le hace saber que el trabajo que realiza aporta un valor importante a la oficina?

Tabla 37.

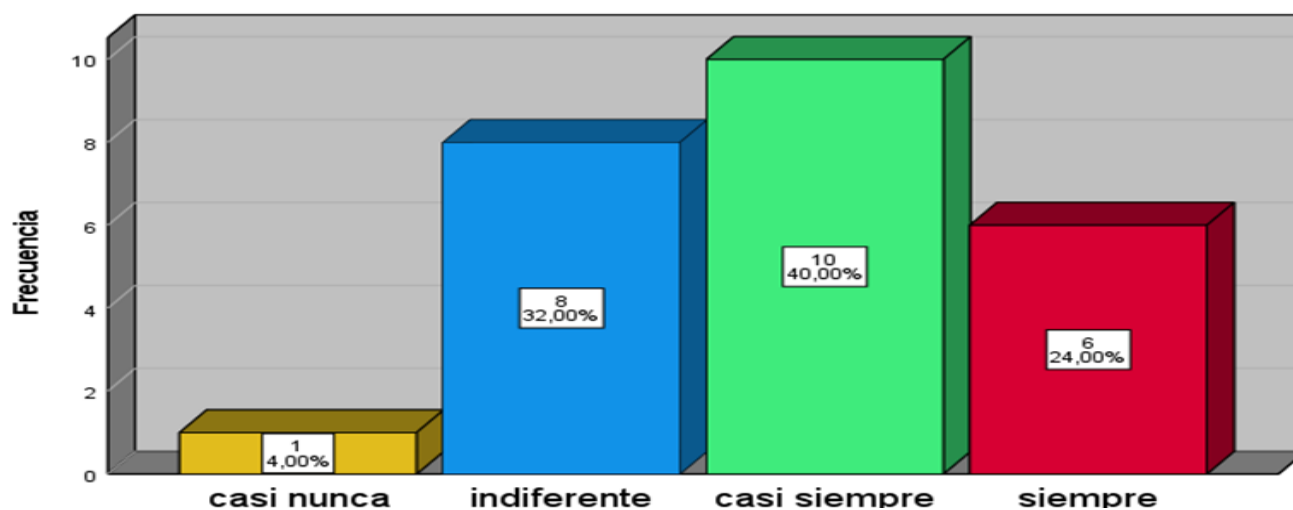
Distribución de frecuencias sobre la pregunta 12: Su jefe, ¿le hace saber que el trabajo que realiza aporta un valor importante a la oficina?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	4,0	4,0	4,0
	Indiferente	8	32,0	32,0	36,0
	Casi siempre	10	40,0	40,0	76,0
	Siempre	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 31.

Figura de barras sobre la pregunta 12: Su jefe, ¿le hace saber que el trabajo que realiza aporta un valor importante a la oficina?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 37 y figura 31, se presentan las respuestas de la pregunta 12. Como se observa 6 personas indicaron la alternativa siempre, 10 personas la alternativa casi siempre, 8 personas la alternativa indiferente y 1 persona la alternativa casi nunca. La respuesta resaltante fue casi siempre.

Pregunta 13: Su jefe, ¿le brinda los equipos, materiales y útiles necesarios para el desarrollo de su labor?

Tabla 38.

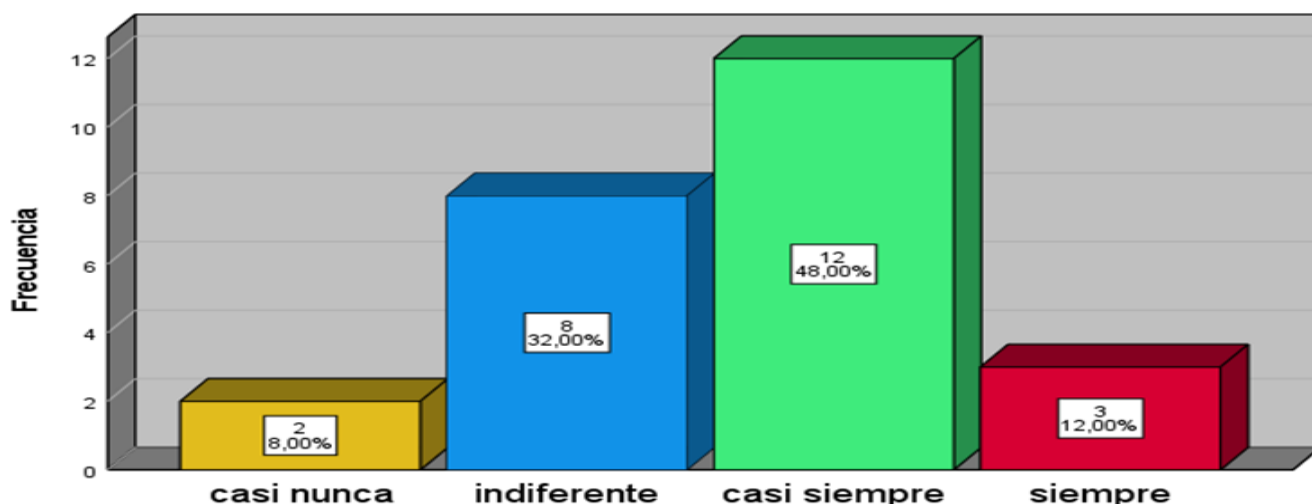
Distribución de frecuencias sobre la pregunta 13: Su jefe, ¿le brinda los equipos, materiales y útiles necesarios para el desarrollo de su labor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	8,0	8,0	8,0
	Indiferente	8	32,0	32,0	40,0
	Casi siempre	12	48,0	48,0	88,0
	Siempre	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Figura 32.

Figura de barras sobre la pregunta 13: Su jefe, ¿le brinda los equipos, materiales y útiles necesarios para el desarrollo de su labor?



Nota: Elaboración propia – SPSS 25

En la tabla 38 y figura 32, se presentan las respuestas de la pregunta 13. Como se observa 3 personas indicaron la alternativa siempre, 12 personas la alternativa casi siempre, 6 personas la alternativa indiferente y 2 personas la alternativa casi nunca. La respuesta resaltante fue casi siempre.

Prueba de Normalidad

Para proceder con la prueba de hipótesis en el presente trabajo de investigación, se realizó la prueba de normalidad de datos para establecer la prueba estadística a emplear para las inferencias.

Se planteó las siguientes hipótesis:

H1: El liderazgo influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

Ho: El liderazgo no influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

Tabla 39.

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo	,961	25	,002
Desempeño Laboral	,922	25	,001

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Tomando en cuenta que la población es de 25 trabajadores, entonces se eligió a Shapiro Wilk, para verificar la normalidad de los datos de la población.

El valor P en ambos casos es menor a 0.05 (significación 0.002 y 0.001) establecido como prueba no paramétrica, por lo tanto, para la prueba de hipótesis, se aplicará la Rho Spearman y se acepta la hipótesis alterna, rechazándose la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis correlacional

Tabla 40.

Tabla para la interpretación de la correlación positiva y negativa.

ESCALA	CATEGORÍA	
$r = 1$	Correlación perfecta	CORRELACIÓN POSITIVA
$0,81 \leq r \leq 0,99$	Correlación muy alta	
$0,61 \leq r \leq 0,80$	Correlación alta	
$0,41 \leq r \leq 0,60$	Correlación moderada	
$0,21 \leq r \leq 0,40$	Correlación baja	
$0,01 \leq r \leq 0,20$	Correlación muy baja	
$r = 0$	No hay correlación	
ESCALA	CATEGORÍA	
$r = 0$	Correlación perfecta	CORRELACIÓN NEGATIVA
$-0,01 \leq r \leq -0,20$	Correlación muy alta	
$-0,21 \leq r \leq -0,40$	Correlación alta	
$-0,41 \leq r \leq -0,60$	Correlación moderada	
$-0,61 \leq r \leq -0,80$	Correlación baja	
$-0,81 \leq r \leq -0,99$	Correlación muy baja	
$r = -1$	No hay correlación	

Nota: Tomado de Valderrama (2018)

Comprobación de hipótesis general

La prueba estadística de hipótesis empleada, fue la prueba de correlación de utilizada Rho Spearman a través del sistema SPSS versión 25, para verificar la relación entre liderazgo y desempeño laboral.

Se estableció las siguientes pruebas estadísticas

H1: El liderazgo influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

Ho: El liderazgo no influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

Tabla 41.*Correlaciones entre Liderazgo y Desempeño Laboral.*

			Liderazgo	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Liderazgo (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,590
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	25	25
	Desempeño Laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,590	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	25	25

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Como muestra la Tabla 39, el P valor es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho), y se observa en el resultado la existencia de un coeficiente de correlación de 0.590, mostrando un grado de correlación moderada.

Conclusión: Se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se cumple la hipótesis planteada: El liderazgo influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

Comprobación de hipótesis específica 01.

H1: La motivación influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao.

Ho: La motivación no influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 – Callao.

Se eligió la significancia, la cual fue de 0.05; y un nivel de confianza de 95%.

Se aplicó la prueba del Coeficiente de Rho de Spearman, la cual muestra los siguientes resultados:

Tabla 42.*Correlaciones entre la Motivación y Desempeño Laboral.*

				Desempeño (Agrupada)	Laboral	Motivación (Agrupada)
Rho	de	Desempeño	Coeficiente de correlación	1,000		,639**
Spearman		Laboral	Sig. (bilateral)	.		,001
		(Agrupada)	N	25		25
		Motivación	Coeficiente de correlación	,639**		1,000
		(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,001		.
			N	25		25

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Como muestra la Tabla 40, el P valor es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho), y se observa en el resultado la existencia de un coeficiente de correlación de 0.639, mostrando un grado de correlación alta.

Conclusión: Se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se cumple la hipótesis planteada: La motivación influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao.

Comprobación de hipótesis específica 02

H1: La comunicación influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao.

Ho: La comunicación no influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 – Callao.

Se eligió la significancia, la cual fue de 0.05; y un nivel de confianza de 95%.

Se aplicó la prueba del Coeficiente de Rho de Spearman, la cual muestra los siguientes resultados:

Tabla 43.

Correlaciones entre la Comunicación y Desempeño Laboral.

		Desempeño Laboral (Agrupada)	Comunicación (Agrupada)
Rho de Spearman	Desempeño Laboral (Agrupada)	1,000	,659**
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	,000
	N	25	25
	Comunicación (Agrupada)	,659**	1,000
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,000	.
	N	25	25

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Como muestra la Tabla 41, el P valor es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho), y se observa en el resultado la existencia de un coeficiente de correlación de 0.659, mostrando un grado de correlación alta.

Conclusión: Se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se cumple la hipótesis planteada: La comunicación influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao.

Comprobación de hipótesis específica 03

H1: La participación influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao.

Ho: La participación no influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 – Callao.

Se eligió la significancia, la cual fue de 0.05; y un nivel de confianza de 95%.

Se aplicó la prueba del Coeficiente de Rho de Spearman, la cual muestra los siguientes resultados.

Tabla 44.

Correlaciones entre la Participación y Desempeño Laboral.

				Desempeño Laboral (Agrupada)	Participación (Agrupada)
Rho Spearman	de	Desempeño Laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,886**
			N	25	25
		Participación (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,886**	1,000
			N	25	25

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Como muestra la Tabla 42, el P valor es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho), y se observa en el resultado la existencia de un coeficiente de correlación de 0.886, mostrando un grado de correlación muy alta.

Conclusión: Se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se cumple la hipótesis planteada: La participación influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao.

Comprobación de hipótesis específica 04

H1: La confianza influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao.

Ho: La confianza no influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 – Callao.

Se eligió la significancia, la cual fue de 0.05; y un nivel de confianza de 95%.

Se aplicó la prueba del Coeficiente de Rho de Spearman, la cual muestra los siguientes resultados:

Tabla 45.*Correlaciones entre la Confianza y Desempeño Laboral.*

				Desempeño Laboral (Agrupada)	Confianza (Agrupada)
Rho de Spearman	Desempeño Laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000		,570**
		Sig. (bilateral)	.		,003
		N	25		25
	Confianza (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,570**		1,000
		Sig. (bilateral)	,003		.
		N	25		25

Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Como muestra la Tabla 43, el P valor es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho), y se observa en el resultado la existencia de un coeficiente de correlación de 0.570, mostrando un grado de correlación moderada.

Conclusión: Se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se cumple la hipótesis planteada: La confianza influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao.

4.2 Discusión de resultados

En la presente tesis, se acepta la hipótesis general que establece la existencia de relación positiva entre el liderazgo y el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 – Callao, donde un 60% del personal identifica que un jefe accesible y amigable permite un mejor desarrollo del trabajo en el ambiente laboral, ya que las funciones se realizan de manera más fluida, debido a la comunicación abierta que existe entre los colaboradores y el jefe inmediato. Así también, un 60% del personal de la oficina considera que el jefe inmediato casi siempre, solicita el apoyo para realizar otras actividades adicionales en la oficina, las cuales están aptos a desarrollar, producto del compromiso con el jefe, así como la identificación del líder como una persona con capacidad, conocedora de sus funciones y las normas bajo las cuales se rige. Estos resultados son similares a los hallados por

Laica (2018) quien señala que los estilos de liderazgo de los coordinadores y directores de los departamentos administrativos de la UDLA, arroja la mayor incidencia la ocupa el liderazgo burocrático con un total de 52 personas que representa el 69,3% de la población estudiada. Mientras que los liderazgos, democrático y paternalista presenta el 21,4% y 9,3% respectivamente. Por otro lado, no existe la presencia de los liderazgos autocrático y transformador. Esta investigación muestra que el liderazgo democrático y transformador están presentes en las gestiones administrativas del objeto de estudio, la cual tiene relación con el presente estudio. Y con el marco teórico de Castro (2007) que define al liderazgo como un proceso. No se trata solamente de un rasgo que reside en la figura del líder. El líder afecta y es afectado por sus seguidores No es un proceso estático ni lineal. Ocurre en una interacción permanente entre una persona y sus seguidores. No se restringe solamente a aquellas personas que ocupan cargos de poder (líderes formales), sino que cualquier persona puede ser líder.

En el caso de la hipótesis específica 1 los resultados señalan que la motivación influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao. Estos resultados son contrarios a los hallados por Mendoza (2021), quien concluyó que el liderazgo no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Construcciones Inmobiliarias S.A.C., porque se evidencia la carencia de capacidad de liderazgo, comunicación activa, reconocimientos, motivación y capacitaciones, por lo que repercute en del desempeño laboral de los colaboradores, haciendo que el trabajo en equipo y la calidad de los procesos sea decadente, y los resultados no van acorde a los objetivos de la empresa. Esta investigación muestra en relación a nuestro tema de estudio que, efectivamente la carencia de la capacidad de liderazgo repercute de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores. Así mismo, estos puntos son

señalados por Koontz y Weihrich (2008) quienes afirman que la motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Para un administrador motivar es realizar cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera. (p.497)

En el caso de la hipótesis específica 2, los resultados señalan que la comunicación influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 – Callao; estos resultados son similares a los ubicados por Omar et al., (2016) sus conclusiones fueron: la confianza en el supervisor medió las relaciones entre el liderazgo transformador y la IDO, afinidad ($\beta = 0.29$, $z = 4.26$, $p < 0.001$) e imitación ($\beta = 0.31$, $z = 4.45$, $p < 0.001$). Estos nexos fueron moderados por la flexibilidad laboral, siendo más firme sobre la IDO por afinidad ($\beta = 0.35$, $p < 0.05$, IC 95% [0.29, 0.41]). Así como, Lussier y Achua (2013) señalan a la comunicación como “el proceso de información y significado. La verdadera comunicación se presenta sólo cuando todas las partes entienden el mensaje (la información) desde la misma perspectiva (el significado) (p.190).”

En el caso de la hipótesis específica 3, los resultados señalan que la participación influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao. Estos resultados son similares a los hallados por Campos y Ldeña (2019), el método empleado fue de carácter básico, en un nivel descriptivo y un diseño correlacional; la población estuvo enmarcada por $p = 36$ empleados, cumpliendo los criterios de inclusión y exclusión la muestra fue $n = 36$, siendo un muestreo probabilístico. Obteniendo como resultado más importante el 90 por ciento de los encuestados acepta que el Liderazgo es necesario para el desempeño laboral y así nos ayuda a facilitar la toma de decisiones en la empresa librerías crisol SAC. La utilidad de esta investigación al

presente estudio estriba en la relación directa del cumplimiento de nuestra hipótesis de investigación que el liderazgo es factor fundamental en el desempeño laboral. Así mismo, Chiavenato (2008) señala que la participación es el ser humano tiene una necesidad psicológica llamada necesidad de participación. Es decir, la necesidad de integrar parte de un grupo, de tener contacto humano, de colaborar en alguna iniciativa con otros individuos.

En el caso de la hipótesis específica 4, los resultados señalan la confianza influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 – Callao; estos hallazgos son similares a los ubicados por Ortega (2016), cuya investigación muestra como resultados que se comprobó relación significativa entre el liderazgo autoritario ($X^2=7,532$ y $p=0,023$), el liderazgo centrado en las tareas ($X^2 = 4,756$ y $p=0,029$) y el desempeño laboral. Además, se encontró relación significativa entre el liderazgo autoritario con el desempeño administrativo ($X^2=7,532$ y $p=0,023$) y el desempeño en docencia ($X^2= 7,532$ y $p=0,023$). Se comprobó también una relación significativa entre el liderazgo centrado en las tareas con el desempeño administrativo ($X^2= 4,756$ y $p=0,029$) y el desempeño en docencia ($X^2= 4,756$ y $p=0,029$). Conclusión: existe predominancia del liderazgo autoritario y el liderazgo centrado en las tareas. Esta investigación nos permite conocer si existe una relación entre el liderazgo y el desempeño laboral, se pudo identificar que existe liderazgo autoritario y liderazgo centrado en las tareas, esto origina una mala atención y mala coordinación en la atención de los usuarios. Del mismo modo, Koontz y Weihrich (2008) indica que “la confianza es el centro de la comunicación, contribución y el interés de cambiar. De forma tradicional la idea de confianza se ha comprobado con la decencia, la nobleza, la atención y la ejecución de promesas en las relaciones entre personas (p.63).”

Conclusiones

Primero: De forma general, se demuestra que el liderazgo influye de manera positiva y significativa con un nivel de relación moderada en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 – Callao. ($p=0,0000$; $r=0.590$).

Segundo: Existe evidencia estadística, la cual demuestra que, la motivación influye de manera positiva significativa con nivel de relación alta en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 – Callao. ($p=0,0000$; $r=0.639$).

Tercero: Existe evidencia estadística, la cual demuestra que, la comunicación influye de manera positiva y significativa con nivel de relación alta en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 – Callao. ($p=0,0000$; $r=0.659$).

Cuarto: Existe evidencia estadística, la cual demuestra que, la participación influye de manera positiva y significativa con nivel de relación muy alta en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 – Callao. ($p=0,0000$; $r=0.886$).

Quinto: Existe evidencia estadística, la cual demuestra que, la confianza influye de manera positiva y significativa con nivel de relación moderada en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 – Callao. ($p=0,0000$; $r=0.570$).

Recomendaciones

Primero: Al haberse demostrado de forma general que el liderazgo influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal, deberían fomentar las entidades, contar con funcionarios que posean habilidades gerenciales para un mejor cumplimiento de los objetivos institucionales.

Segundo: Se recomendaría que los funcionarios se formen, para adquirir habilidades blandas para que tengan la capacidad de relacionarse y comunicarse de manera efectiva con sus subordinados, factor importante para realizar tareas en equipo, solucionar problemas, administrar el tiempo, reducir el nivel de estrés, entre otros.

Tercero: Proponer en los centros de trabajo actividades para la mejora del clima laboral, para fortalecer la motivación, la comunicación y el trabajo en equipo, con la finalidad de propiciar la integración y el compañerismo entre los trabajadores, en beneficio de los usuarios.

Cuarto: Habiéndose identificado la participación como un alto indicador que predomina en el centro laboral de la presente investigación, se recomendaría que los jefes consideren delegar responsabilidades a su personal a cargo y fomentar el logro de metas como equipo de trabajo, debido a que esto genera en el trabajador un mayor compromiso y responsabilidad con el trabajo y fidelidad hacia el jefe.

Quinto: Proponer la realización de nuevos trabajos de investigación del ámbito laboral, para analizar el comportamiento de sus integrantes, es decir trabajadores y jefes que conviven durante largas jornadas de trabajo, cuyos resultados servirán para plantear estrategias orientadas a optimizar el clima organizacional, que propicie las buenas relaciones laborales.

Referencias bibliográficas

- Alles, M. (2010). *Comportamiento organizacional*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Araujo, M. y Guerra, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de Educación Superior Públicas*. Venezuela: Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales.
- Ayoub, J. (2010). *Estilos de liderazgo y sus efectos en el desempeño de la administración pública mexicana*. Universidad Autónoma de Madrid, España. Obtenido de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/662373/ayoub_perez_jose_luis.pdf
- Baber, C y Clúa, C. . (2014). *Liderazgo Inspiracional México Mc Graw Hill*. México: Mc Graw Hill.
- Balderas, M. (2009). *Administración de los servicios de enfermería*. México: Mc Graw Hill Educación.
- Bernal, C. (2012). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson. Prentice Hall.
- Campos, M. y Ludeña, C. (2019). *El liderazgo y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa librerías Crisol S.A.C. en el periodo 2017*. Universidad Peruana de Las Américas, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/776>
- Castro, A. (2007). Concepciones teóricas acerca del liderazgo. *Cuaderno de Evaluación Psicológica* , 13.
- Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- D'Alessio, F. (2010). *Liderazgo y atributos gerenciales*. México: Pearson.
- Esparza, A. (2016). *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*. Universidad César

- Vallejo, Trujillo - Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/433/esparza_ba.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gonzales, A. (2019). *Gestión de enfermería*. Obtenido de <https://www.gestiondeenfermeria.com/sample-page/>
- González, M. (2001). *Gestión y dirección de enfermería*. Madrid: Ediciones Harcourt.
- Hernández, R. et al. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Griaw Hill.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2008). *Administración: Una perspectiva global*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Laica, V. (2018). El estilo de liderazgo y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad de las Américas en el último. (*Tesis de Maestría*). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Lussier, R. y Achua, C. (2013). *Liderazgo*. México: CENGAGE Learning.
- Mendoza, P. (2021). *Liderazgo y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Construcciones Inmobiliarias S.A.C.* Unviersidad Peruana de Las Américas, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1376/MENDOZA%20LUJAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Salud. (5 de setiembre de 2021). *Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*. Obtenido de <https://www.hndac.gob.pe/>
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo. *Revista Universitaria de Investigación*.

- Ñaupas et al. (2012). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis*. Lima: Centro de producción editorial e imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Omar et al. (2016). Liderazgo, confianza y flexibilidad laboral como predictores de identificación organizacional: un estudio con trabajadores argentinos. *Pensamiento psicológico*, 14(2). doi:10.11144/Javerianacali.PPSI14-2.lcfl
- Ortega, K. (2016). *Liderazgo y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II EsSalud Huánuco - 2016*. Universidad de Huánuco, Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/260/Informe%20Liderazgo%20y%20desempeño.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson educación.
- Roca, L. (2017). *Relación entre Liderazgo y Desempeño Laboral en la Oficina de Logística de la Red de Salud Pacífico Sur, Chimbote - 2017*. Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12029/roca_vl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tannenbaum, R. y Schmidt, W. (1973). How to Choose a Leadership Pattern. *Harvard Business Review*, 51, 162 - 180.
- Urizar, S. (2016). *Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de Restaurante Don Carlos, Cobán Alta Verapaz (Tesis de licenciatura)*. Universidad Rafael Landívar, Ciudad de Guatemala.
- Villegas et al. (2011). *Teoría y praxis de la investigación científica*. Lima: San Marcos.

Zans, A. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. (*Tesis de Maestría*). UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA, Matagalpa.

Apéndices

Apéndice 1. Matriz de consistencia

El liderazgo y su influencia en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores
<p>Problema general ¿Cuál es la influencia de liderazgo en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao? • ¿Cuál es la influencia de la comunicación en el desempeño laboral personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao? • ¿Cuál es la influencia de la participación en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao? • ¿Cuál es la influencia de la confianza en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao? 	<p>Objetivo general Establecer la influencia de liderazgo en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer de qué manera influye la motivación en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao. • Establecer de qué manera influye la comunicación en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao. • Establecer de qué manera influye participación en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao. • Establecer de qué manera influye la confianza en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao. 	<p>Hipótesis general El liderazgo influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La motivación influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao • La comunicación influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao. • La participación influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao. • La confianza influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Daniel Alcides Carrión del año 2019 - Callao. 	<p>Variable X Independiente: Liderazgo.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Comunicación • Participación • Confianza <p>Variable Y Dependiente: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Responsabilidad • Conocimiento • Satisfacción

Apéndice 2. Instrumentos



INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

Cuestionario de la variable independiente “Liderazgo”

El presente instrumento pretende contribuir con el Desarrollo del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, para ello se ha establecido un estudio el liderazgo y su influencia en el desempeño laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019. Te agradecemos por tomarte unos minutos para responder sinceramente nuestra encuesta.

Datos personales:

Áreas administrativas:

Área de Almacén	Área de Control Patrimonial	Área de Servicios Generales	Especialista en Compras Menores	Especialista en Contrataciones	Sexo:
					Masculino Femenino

Indicaciones:

Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente, la presente encuesta es de carácter estrictamente confidencial, de la veracidad de su respuesta depende el éxito de nuestra investigación.

Utilice la siguiente leyenda:

Siempre	Casi siempre	Indiferente	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Nº	MOTIVACIÓN	5	4	3	2	1
1	Usted, ¿siente que su jefe lo motiva a alcanzar sus objetivos profesionales?					
2	Su jefe, en los últimos seis meses, ¿ha hablado con usted acerca de su progreso laboral?					
3	Usted, en los últimos siete días ¿ha recibido algún reconocimiento de su jefe, por hacer el trabajo indicado?					
4	Su jefe, ¿fomenta las relaciones interpersonales en la oficina?					
Nº	COMUNICACIÓN	5	4	3	2	1
5	Su jefe, explica claramente al personal, ¿cómo debe realizar su labor?					
6	Su jefe, ¿se muestra accesible y amigable con todos los trabajadores?					
7	Usted, ¿observa el uso de los canales de comunicación entre su jefe y los demás trabajadores?					
8	Su jefe ¿respeta sus opiniones, a pesar de no estar de acuerdo?					
Nº	PARTICIPACIÓN	5	4	3	2	1
9	Se jefe, ¿suele delegar responsabilidades en la oficina?					
10	Su jefe, ¿fomenta el logro de metas como equipo de trabajo?					
Nº	CONFIANZA	5	4	3	2	1
11	Su jefe, ¿cumple lo que promete y actúa según las normas?					
12	Su jefe, ¿le da oportunidad de tomar libremente decisiones dentro de su cargo?					
13	¿Siente que su jefe le confía tareas, en base a su experiencia o conocimientos?					



**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

Cuestionario de la variable dependiente “Desempeño Laboral”

La presente encuesta tiene como finalidad medir el desempeño de los colaboradores administrativos, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas, las cuales deberá marcar e indicarnos que tan de acuerdo se encuentra usted con cada una de estas opiniones. Te agradecemos por tomarte unos minutos para responder sinceramente nuestra encuesta

Datos personales:

Áreas administrativas:

Área de Almacén	Área de Control Patrimonial	Área de Control Generales	Área de Servicios Generales	Especialista en Compras Menores	Especialista en Contrataciones
-----------------	-----------------------------	---------------------------	-----------------------------	---------------------------------	--------------------------------

Sexo:

Masculino	Femenino
-----------	----------

Indicaciones:

Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente, la presente encuesta es de carácter estrictamente confidencial, de la veracidad de su respuesta depende el éxito de nuestra investigación.

Utilice la siguiente leyenda:

Siempre	Casi siempre	Indiferente	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Nº	COMPROMISO	5	4	3	2	1
1	Su jefe, ¿Solicita la colaboración de los trabajadores para realizar actividades adicionales en la oficina?					
2	Su jefe, ¿le Incrementa más responsabilidades cuando usted demuestra mayor disposición para el trabajo?					
3	Su jefe, ¿lo defiende, cuando es atacado de algún modo?					
Nº	RESPONSABILIDAD	5	4	3	2	1
4	Su jefe, ¿cumple con sus compromisos asumidos ante sus superiores?					
5	Su jefe, ¿cumple con las responsabilidades que le han sido asignadas, según su cargo?					
6	Su jefe, ¿cumple con realizar sus labores sin importar estar fuera del horario de trabajo?					
Nº	CONOCIMIENTO	5	4	3	2	1
7	Su jefe, ¿utiliza adecuadamente el reglamento de organización y funciones para el cumplimiento de las actividades de la oficina?					
8	Cree usted, ¿que su jefe está capacitado para poder alcanzar nuevos desafíos en su área laboral?					
9	Su jefe, ¿conoce y aplica las normas contenidas en la Ley de Contrataciones del Estado?					
10	Su jefe, ¿le ha comunicado procedimientos claros para realizar su trabajo?					
Nº	SATISFACCIÓN	5	4	3	2	1
11	Siente ¿que su jefe reconoce su desempeño laboral en la oficina?					
12	Su jefe, ¿le hace saber que el trabajo que realiza aporta un valor importante a la oficina?					
13	Su jefe, ¿le brinda los equipos, materiales y útiles necesarios para el desarrollo de su labor?					

Variable Y Dependiente: Desempeño laboral

	COMPROMISO				RESPONSABILIDAD				CONOCIMIENTO					SATISFACION				
ITEMS	1	2	3		4	5	6		7	8	9	10		11	12	13		
1	2	3	4	9	4	4	2	10	4	4	4	4	16	4	4	4	12	47
2	5	4	3	12	1	5	5	11	5	5	5	5	20	4	4	3	11	54
3	4	4	4	12	4	4	5	13	4	5	5	4	18	4	4	2	10	53
4	4	3	4	11	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	61
5	4	5	4	13	5	5	4	14	5	5	5	4	19	4	3	3	10	56
6	4	5	4	13	4	5	5	14	5	4	5	5	19	5	5	4	14	60
7	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	3	4	15	3	4	4	11	49
8	3	2	3	8	4	3	2	9	4	3	4	2	13	2	3	4	9	39
9	4	4	5	13	5	5	5	15	5	4	4	4	17	3	3	4	10	55
10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	4	17	3	4	4	11	52
11	2	4	3	9	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	3	4	11	48
12	4	4	4	12	4	5	5	14	5	4	5	4	18	4	4	3	11	55
13	4	4	5	13	5	5	5	15	4	4	5	4	17	4	5	5	14	59
14	2	4	4	10	4	5	4	13	4	5	5	4	18	4	4	4	12	53
15	4	5	4	13	4	4	4	12	3	2	2	2	9	5	5	3	13	47
16	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	4	14	64
17	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	5	5	19	5	5	5	15	61
18	2	5	3	10	4	4	4	12	3	2	4	2	11	4	4	3	11	44
19	3	2	4	9	4	4	4	12	4	5	4	4	17	4	4	4	12	50
20	2	1	2	5	2	2	1	5	2	2	2	3	9	3	3	3	9	28
21	4	4	5	13	5	4	4	13	4	5	5	4	18	3	2	3	8	52
22	4	5	4	13	4	4	5	13	5	5	5	4	19	3	3	4	10	55
23	4	4	3	11	5	5	5	15	3	4	4	3	14	4	3	4	11	51
24	4	4	4	12	3	4	5	12	4	4	5	3	16	4	4	3	11	51
25	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	5	4	16	3	3	2	8	47

Apéndice 4. Ficha de validación de expertos

Ficha de Validación de Experto 1

FICHA DE VALIDACION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICION

I. DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos del Experto: Walter Santamaría Portocarrero.

Grado Académico: Magister en Gestión Pública.

Institución donde labora: Ministerio de Agricultura y Riego.

Especialidad del validador: Abogado y Especialista en Contrataciones del Estado

Título de la Investigación: "El Liderazgo y su Influencia en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2019.

Autor del Instrumento: Bach. Fernando Jesús Salazar Paiba.

Instrumento:

Encuesta de la variable independiente Liderazgo y dependiente Desempeño Laboral

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	REGULAR 2	BUENA 3	MUY BUENA 4	EXCELENTE 5
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. Objetividad	Permite medir hechos observables.				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
5. Organización	Presentación ordenada.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
7. Consistencia.	Basado en aspectos teórico – científicos.				X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del cuestionario.					X
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

OPINION DE VALORACION: 47 Opinión de aplicabilidad.

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima 13 de agosto de 2020


Firma del Experto
DNI: 41028327

Ficha de Validación de Experto 2

FICHA DE VALIDACION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICION

I. DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos del Experto: Jimmy Roman Hibuel
 Grado Académico: Magister en Gestión Pública (Título en trámite)
 Institución donde labora: SHARS
 Especialidad del validador: Asesor de Abastecimiento
 Título de la Investigación: "El Liderazgo y su Influencia en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Calleo, 2019."
 Autor del Instrumento: Bach. Fernando Jesús Salazar Paiba.
 Instrumento:
 Encuesta de la variable independiente Liderazgo y dependiente Desempeño Laboral

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	REGULAR 2	BUENA 3	MUY BUENA 4	EXCELENTE 5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. Objetividad	Permite medir hechos observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
5. Organización	Presentación ordenada.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
7. Consistencia	Basado en aspectos teórico-científicos.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del cuestionario.					X
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

OPINION DE VALORACION: 50 Opinión de aplicabilidad.

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


 Firma del Experto
 DNI: 40101244

Ficha de Validación de Experto 3

FICHA DE VALIDACION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICION

I. DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos del Experto: Pedro Oscar Flores Dextre

Grado Académico: Magister en Gestión Pública

Institución donde labora: Gobierno Regional de la Libertad-Gerencia Regional de Salud

Especialidad del validador: Administración Pública

Título de la Investigación: "El Liderazgo y su Influencia en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2019.

Autor del instrumento: Bach. Fernando Jesús Salazar Palba.

Instrumento:

Encuesta de la variable independiente Liderazgo y dependiente Desempeño Laboral

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO


INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	REGULAR 2	BUENA 3	MUY BUENA 4	EXCELENTE 5
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					5
2. Objetividad	Permite medir hechos observables.				4	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					5
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					5
5. Organización	Presentación ordenada.					5
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					5
7. Consistencia.	Basado en aspectos teórico – científicos.					5
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					5
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del cuestionario.					5
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				4	

OPINION DE VALORACION: 48 Opinión de aplicabilidad.

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 12 de agosto de 2020


Firma del Experto
DNI: 32116671

Ficha de Validación de Experto 4

FICHA DE VALIDACION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICION

I. DATOS GENERALES

Nombres y Apellidos del Experto: Carmen Narda Cordero Fernandez
 Grado Académico: Maestría en Gestión del Talento Humano
 Institución donde labora: Empresa Municipal de Mercados S.A.
 Especialidad del validador: Especialista en Gestión de Recursos Humanos
 Título de la Investigación: "El Liderazgo y su Influencia en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Nacional Daniel Alcides Cárdeno, Callao, 2018."
 Autor del instrumento: Bach. Fernando Jesús Salazar Paiba.
 Instrumento:
 Encuesta de la variable independiente Liderazgo y dependiente Desempeño Laboral

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	REGULAR 2	BUENA 3	MUY BUENA 4	EXCELENTE 5
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. Objetividad	Permite medir hechos observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
5. Organización	Presentación ordenada.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
7. Consistencia.	Basado en aspectos técnico – científicos.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del cuestionario.					X
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

OPINION DE VALORACION: 48 Opinión de aplicabilidad.
 El instrumento puede ser aplicada, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorada antes de ser aplicada.

Lugar y fecha:



Firma del Experto
 DNI: 10097674

Apéndice 5. Carta de autorización



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
"Año de la universalización de la salud"



Señores:
UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS
Av. Garcilaso de la Vega N° 1880 Lima
Presente.-

AUTORIZACIÓN

Mediante el presente documento, se autoriza al Sr. Fernando Jesús Salazar Paiba, identificado con DNI N° 10296757 y estudiante de la Universidad Peruana de Las Américas, realizar la recopilación de datos en base a las encuestas formuladas para su trabajo de investigación, denominado "El Liderazgo y su influencia en el Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Logística en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2019", en la oficina de Logística del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao, con RUC N° 20174943924 y domicilio en Av. Guardia Chalaca N° 2176 – Bellavista.

Se emite el presente documento a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.

Atentamente,

Bellavista, 20 de agosto de 2020


JHON EDGAR MUÑOZ YACTAYO
Jefe de la Oficina de Logística