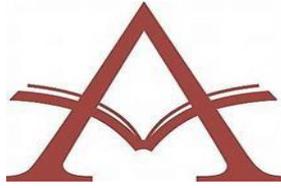


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE  
EMPRESAS

TESIS

**LIDERAZGO DIRECTIVO Y EL  
DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA  
INTCOMEX PERU S.A.C., DISTRITO DE  
SURQUILLO, LIMA, 2022**

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

AUTOR

NIZAMA QUEREVALU JOLVI ALBERTO

CODIGO ORCID: 0000-0002-3834-551X

ASESOR:

Mg. GOMEZ ACHOCALLA JOSE LUIS

CODIGO ORCID: 0000-0002-5410-0512

LINEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO  
INSTITUCIONAL

LIMA, PERU

Abril, 2022



### Dedicatoria

Quiero dedicar la presente tesis de investigación en primer lugar a Dios, por brindarme salud y por permitir hacer posible mi sueño tan anhelado, también a mi padre Francisco Eloy Nizama Cortez, aunque no se encuentre presente físicamente siempre vivirá en mi corazón y en mi recuerdo y se que desde el cielo me derrama todas sus bendiciones.

Quiero dedicar además a mis familiares, a mi madre Susana Querevalu Vda. De Nizama, por haberme apoyado en cada uno de mis pasos y enseñarme buenos valores y en especial a mi esposa Gina Ojeda y a mi adorado hijo que me apoyaron en mis sueños y metas.

### Agradecimiento

Agradezco en especial a Dios por permitirme haber alcanzado un logro importante de mi vida, a mi familia que son mi gran motivación para así mejorar cada día como persona y profesional y a todos aquellos que contribuyeron a que esta tesis sea cada vez mejor.

Agradezco a la Universidad Peruana de las Américas a mis profesores que estuvieron conmigo en todo nuestro proceso de estudios

A mi asesor Gómez Achocalla Luis, por su apoyo constante y sus consejos para lograr la culminación de mi trabajo de investigación.

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación del liderazgo directivo y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., Distrito de Surquillo, Lima 2022. La población es de 45 colaboradores, en las cuales se ha empleado las variables: Liderazgo directivo con el Desempeño laboral.

Es una investigación de tipo básica desarrollada en el enfoque metodológico cuantitativo de método científico no experimental, de nivel descriptiva correlacional, el enfoque cuantitativo porque sostenida es en escala ordinal, obteniendo un alto grado de confiabilidad y validez de los instrumentos de recopilación de datos, realizados con el soporte estadístico del programa SPSS versión 28 y la opinión o juicio de expertos.

Concluye que el valor de significancia asociada a la prueba es de 0.857 mayor al valor de significancia de la prueba, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis general, donde se afirma que no existe relación significativa entre el liderazgo directivo y el desempeño laboral, con un resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,028 indica que existe relación positiva entre las variables y se encuentra en el nivel de correlación muy baja

**Palabras Clave:** Liderazgo directivo y desempeño laboral, toma de decisiones, motivación, gestión de resultados

### **Abstract**

The general objective of this research was to determine the relationship between leadership and job performance in the company Intcomex Perú S.A.C., District of Surquillo, Lima 2022. The population is 45 employees, in which the variables have been used: Managerial leadership with job performance.

It is research of basic type developed in the quantitative methodological approach of non-experimental scientific method, of correlational descriptive level, the quantitative approach because sustained is in ordinal scale, obtaining a high degree of reliability and validity of the data collection instruments, carried out with the statistical support of the SPSS version 28 program and the opinion or judgment of experts.

It concludes that the significance value associated with the test is 0.857 higher than the significance value of the test, so the null hypothesis is accepted and the general hypothesis is rejected, where it is stated that there is no significant relationship between leadership and management. job performance, with a result of the Rho Spearman connections coefficient of .028, indicates that there is a positive relationship between the variables and is at the very low level of connections

**Keywords:** Managerial leadership and job performance, decision making, motivation, results management

## Tabla de contenido

Caratula	
Hoja en blanco	
Dedicatoria .....	3
Agradecimiento.....	4
Resumen.....	5
Palabras Clave: .....	5
Abstract.....	6
Keywords: .....	6
Lista de tablas .....	11
Lista de Figuras.....	12
Capítulo I: Problema de la Investigación.....	13
1.1 Descripción de la Realidad Problemática .....	13
1.2 Planteamiento del Problema .....	15
1.2.1 Problema General.....	15
1.2.2 Problemas Específicos .....	15
1.3 Objetivos de la investigación .....	16
1.3.1 Objetivo General.....	16
1.3.2 Objetivos Específicos.....	16
1.4. Justificación e Importancia .....	16
1.5 Limitaciones.....	16
Capitulo II: Marco Teórico .....	18
2.1 Antecedentes .....	18
2.1.1 Internacionales .....	18
2.1.2 Nacionales.....	21
2.2 Bases Teóricas .....	25

2.2.1 Variable: Liderazgo Directivo .....	25
2.2.1.1 Origen. ....	25
2.2.1.2 Definición de Liderazgo Directivo. ....	26
2.2.1.3 Importancia del Liderazgo Directivo. ....	26
2.2.1.4 Liderazgo y su importancia.....	27
2.2.1.5 Principios del Liderazgo Directivo. ....	27
2.2.1.6 Componentes del liderazgo Directivo.....	28
2.2.1.7 Dimensiones del Liderazgo Directivo. ....	28
2.2.1.7.1 Toma de Decisiones.....	29
2.2.1.7.1.1 Eficiencia. ....	29
2.2.1.7.1.2 Participación. ....	29
2.2.1.7.2 Motivación.....	30
2.2.1.7.2.1 Relaciones Humanas.....	30
2.2.1.7.2.2 Empatía.....	30
2.2.1.7.3 Gestión de resultados.....	31
2.2.1.7.3.1 Resultados Gerenciales.....	31
2.2.1.7.3.2 Resultados Operativos.....	32
2.2.2 Variable: Desempeño Laboral .....	32
2.2.2.1 Definición de Desempeño Laboral.....	32
2.2.2.2 Importancia del Desempeño Laboral.....	33
2.2.2.3 Indicadores del desempeño Laboral.....	33
2.2.2.4 Procedimientos de Evaluación del Desempeño Laboral.....	34
2.2.2.5 Características del desempeño laboral.....	34
2.2.2.6 Métodos para la evaluación del desempeño laboral.....	35
2.2.2.7 Dimensiones del Desempeño Laboral.....	35

2.2.2.7.1 Productividad Laboral.....	35
2.2.2.7.1.1 Gestión de tiempo. ....	36
2.2.2.7.1.2 Gestión de recursos. ....	36
2.2.2.7.2 Comportamiento organizacional.....	36
2.2.2.7.2.1 Compromiso.....	37
2.2.2.7.2.2 Actitud.....	37
2.2.2.7.3 Rendimiento laboral.....	37
2.2.2.7.3.1 Esfuerzo mental. ....	38
2.2.2.7.3.2 Esfuerzo Físico.....	38
2.3 Definición de Términos Básicos .....	38
Capitulo III: Metodología de la Investigación .....	42
3.1 Enfoque de la Investigación.....	42
3.2 Variables .....	42
3.2.1 Operaciones de las variables .....	42
3.3 Hipótesis .....	44
3.3.1 Hipótesis General.....	44
3.3.2 Hipótesis Especificas .....	44
3.4 Tipo de Investigación.....	44
3.5 Diseño de Investigación.....	45
3.6 Población y Muestra .....	45
3.6.1 Población.....	45
3.6.2 Muestra .....	45
3.7 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos .....	45
3.7.1 Instrumento de recolección de datos .....	45
3.7.2 Técnica.....	46

3.7.3 Instrumento .....	46
3.7.3.1 Validez del Instrumento.....	46
3.7.3.2 Análisis de fiabilidad del instrumento. ....	47
Capítulo IV: Resultados.....	49
4.1. Análisis de los Resultados .....	49
4.1.1 Estadística descriptiva.....	49
4.1.1.2 Baremos. ....	49
4.1.2 Estadística Inferencial .....	57
4.1.2.1 Prueba de Normalidad.....	57
4.1.2.2 Prueba de Hipótesis.....	58
4.2 Discusión.....	62
Conclusiones .....	66
Recomendaciones .....	67
Referencias.....	68
Apéndices.....	74

### Lista de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la Variable Liderazgo Directivo	35
Tabla 2: Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral	35
Tabla 3: Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos	38
Tabla 4: Resultados de Alfa de Cronbach – Escala de Liderazgo Directivo	39
Tabla 5: Resultados de Alfa de Cronbach – Escala de Desempeño Laboral	39
Tabla 6: Variable: Liderazgo Directivo	41
Tabla 7: Dimensión 1, Toma de decisiones	42
Tabla 8: Dimensión 2, Motivación	43
Tabla 9: Dimensión 3: Gestión de Resultados	44
Tabla 10: Variable: Desempeño Laboral	45
Tabla 11: Dimensión 1, Productividad laboral	46
Tabla 12: Dimensión 2, Comportamiento organizacional	47
Tabla 13: Dimensión 3: Rendimiento laboral	48
Tabla 14: Prueba de normalidad del Liderazgo directivo y Desempeño laboral	49
Tabla 15: Coeficiente de correlación entre liderazgo directivo y el desempeño laboral	50
Tabla 16: Coeficiente de correlación entre la Toma de Decisiones y Desempeño laboral	51
Tabla 17: Coeficiente de correlación entre la Motivación y el Desempeño laboral	52
Tabla 18: Coeficiente de correlación entre la Gestión Resultado y el Desempeño laboral	53

### **Lista de Figuras**

Figura 1: Esquema del diseño de investigación correlacional	37
Figura 2: Grafico de barras de la variable Liderazgo Directivo	41
Figura 3: Grafico de barras de la dimensión 1, Toma de decisiones	42
Figura 4: Grafico de barras de la dimensión 2, Motivación	43
Figura 5: Grafico de barras de la dimensión 3, Gestión de Resultados	44
Figura 6: Grafico de barras de la variable Desempeño Laboral	45
Figura 7: Grafico de barras de la dimensión 1, Productividad laboral	46
Figura 8: Grafico de barras de la dimensión 2, Comportamiento organizacional	47
Figura 9: Grafico de barras de la dimensión 3, Rendimiento laboral	48

## **Capítulo I: Problema de la Investigación**

### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

En el contexto mundial el desempeño laboral se vio afectado a partir de la ola pandémica originada por la crisis sanitaria a nivel mundial muchos trabajadores se han visto en la necesidad de realizar el trabajo desde sus hogares el cual ha sido fundamental para el funcionamiento de las empresas. La Organización Internacional del Trabajo (2021) según la escala mundial, el 93% de los trabajadores residen en países en los que se aplicó algún tipo de medida de cierre de lugares de trabajo a comienzos de enero de 2021. El 77% de los trabajadores seguían viéndose afectados por esas medidas a comienzos del año (muy cerca del valor máximo del 85 % alcanzado a finales de julio de 2020). Situación que está generando que los empleados no cumplan con los objetivos y metas establecidos por la empresa u organización, reflejando un bajo rendimiento en la producción y un bajo desempeño laboral.

El desempeño laboral a nivel Latino América se vio afectado, según la organización internacional del trabajo en su publicación Panorama Laboral (2019) América Latina y el Caribe, da cuenta de un momento de incertidumbre para mujeres y hombres que forman parte de la población económicamente activa y sus familias. La lectura de los indicadores de los mercados de trabajo no es positiva, pues aumenta la desocupación y hay señales de menor calidad en los empleos. La tasa de desocupación regional ha retomado la tendencia alcista que parecía haberse apaciguado en 2018 cuando registró una ligera baja. En 2019 habría cerrado al nivel de 8,1% en el promedio regional. La tasa promedio de desocupación juvenil supero el 19% en el tercer trimestre, en 2018, ya era de 18%, mientras la de mayores de 25 años ronda el 6%. Al mismo tiempo, los jóvenes que logran ocuparse lo hacen generalmente en condiciones precarias (altas tasas de informalidad, bajo acceso a seguridad social en salud o pensiones, bajos salarios, alta movilidad, entre otros) lo que genera un bajo rendimiento

laboral

En el Perú el desempeño laboral se vio afectado por la crisis sanitaria que obligo a muchas empresas a suspender sus actividades, recorte de personal, disminución de salario, generando una desmotivación en el trabajador y un desempleo masivo

Según la última publicación del diario Gestión (2021) El 55% de trabajadores peruanos afirma sentir temor de fallar o cometer un error en su centro laboral, de acuerdo a un estudio de la Consultora Dench. El estudio también encontró que solo el 31% de trabajadores se siente en un ambiente de confianza. Contrario a ellos, el 8% admite sentir vergüenza al querer compartir una nueva idea, y el 6% restante suele sentir temor al tener una duda o querer realizar una pregunta. Además, Dench afirma que las razones de sentir miedo o vergüenza en el trabajo se deben a múltiples factores, siendo el principal el de tener a un jefe castigador y autoritario.

Intcomex Perú S.A.C. es una empresa distribuidora mayorista de equipos de cómputo, componentes, suministros y periféricos que se ha consolidado como líder del mercado de la tecnología de la información en nuestro país, iniciando sus actividades comerciales en 1994 con un pequeño staff y a la fecha tiene un equipo de más de doscientos trabajadores no es ajena a esta problemática donde identificamos un bajo rendimiento de productividad del empleado, clima negativo, falta de compromiso y alta rotación de personal, entre otros malestares entre los trabajadores.

Los trabajadores de las empresas son afectados por la comunicación ineficiente de sus autoridades, ya que solo se limitan a dar órdenes y se da poca retroalimentación, por lo que el rendimiento, eficiencia, eficacia y relaciones interpersonales de los trabajadores es considerado negativo. Por lo tanto, esta situación trae como consecuencia una disminución de la calidad de trabajo, insatisfacción, los trabajadores no se sienten comprometidos con la organización.

Es una prioridad en cada empresa, ayudar a que ellos desarrollen sus actividades y responsabilidades laborales con profesionalismo y servicio de calidad en la empresa; si el personal está motivado produce más y el producto es óptimo; sin embargo, si esto no sucede ni hay excelentes condiciones laborales, puede ser que no realicen bien su trabajo. Para optimizarlos es importante que el departamento de personal o de recursos humanos sea uno de los principales elementos de la organización que propicie la estima necesaria para el personal, por medio de capacitaciones permanentes y de calidad para llegar a alcanzar los objetivos y metas que se ha propuesto la empresa. Es necesario que el liderazgo directivo sea eficiente y eficaz si se quiere alcanzar el éxito en una organización, que comprenda la comunicación como un factor fundamental para el buen desempeño de los colaboradores, esta tesis va a analizar estas implicancias.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

### ***1.2.1 Problema General***

¿De qué manera se relaciona el liderazgo directivo y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., Distrito de Surquillo – Lima 2022?

### ***1.2.2 Problemas Específicos***

#### ***Problema específico 1***

¿De qué manera se relaciona la toma de decisiones y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., Distrito de Surquillo – Lima 2022?

#### ***Problema específico 2***

¿De qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., Distrito de Surquillo – Lima 2022?

#### ***Problema específico 3***

¿De qué manera se relaciona la gestión resultados y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., Distrito de Surquillo – Lima 2022?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### ***1.3.1 Objetivo General***

Determinar la relación entre el liderazgo directivo y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., Distrito de Surquillo – Lima 2022

#### ***1.3.2 Objetivos Específicos***

##### ***Objetivo específico 1***

Determinar la relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., Distrito de Surquillo, Lima 2022

##### ***Objetivo específico 2***

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., Distrito de Surquillo, Lima 2022

##### ***Objetivo específico 3***

Determinar la relación entre la gestión resultados y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., Distrito de Surquillo, Lima 2022

### **1.4. Justificación e Importancia**

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre el liderazgo directivo, y servirá como antecedente de indagación científica en artículos de investigación, cuyos resultados podrán simplificar en una propuesta, para ser incorporado como conocimiento en futuras tesis, ya que se estaría demostrando que los afinamientos del liderazgo directivo mejoran el nivel de desempeño de los trabajadores.

### **1.5 Limitaciones**

a. Limitación Temporal: Nuestra investigación tiene un estrecho tiempo de desarrollo lo cual es un obstáculo para la recopilación de datos y aplicación de instrumentos

b. Limitación del Universo: La situación actual en el aspecto salud complica la aplicación de instrumentos ya que las personas tienen miedo al contacto, siendo una salida la aplicación virtual.

## Capítulo II: Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Internacionales

Calderón, Sánchez (2021) realizan una tesis para optar el título profesional en Psicología para la Universidad de Guayaquil - Facultad de Ciencias Psicológicas titulada: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de una Empresa Importadora de Muebles Ubicada en la Ciudad de Guayaquil” – Ecuador. La presente investigación tiene como finalidad determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Bahía Muebles Bahimu S.A., una importadora de muebles ubicada en la ciudad de Guayaquil. Para esto, se aplicaron a los 17 empleados de esta, la escala multidimensional de clima organizacional (EMCO) y el cuestionario de percepción de desempeño laboral, así como una entrevista estructurada. El objetivo es medir las variables de manera individual y establecer una posible relación de las mismas. Usando la fórmula de Spearman, la tesis presentada comprueba que en la organización existe una correlación directa entre las variables mencionadas previamente, marcando un importante antecedente para futuras investigaciones en el contexto ecuatoriano

Zans (2017) realiza una tesis para optar el título profesional en Máster en Gerencia Empresarial para la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua – Managua, Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa, 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. 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. Se aplicó la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, siguiendo la normativa establecida por la UNAN Managua

para este tipo de trabajo. 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 positiva 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.

Darío (2018) realiza una tesis para optar el grado académico de maestro en gestión de servicios tecnológicos y de telecomunicaciones de la Universidad de San Andrés – Argentina, titulada: “Liderazgo y Cultura durante los procesos de Fusión o Adquisición entre empresas de telecomunicaciones”. El presente trabajo tiene como objetivo analizar el impacto del liderazgo y la comunicación interna dentro de los procesos de fusión de empresas, haciendo foco sobre todo en la fusión de empresas de telecomunicaciones. Este análisis nos permitirá entender la importancia de estos factores y permitirá sumar claridad a la necesidad de tener un liderazgo fuerte y una comunicación planificada de la fusión, a fin de alcanzar los objetivos de la fusión de manera eficiente, en el tiempo estimado por los accionistas de la compañía fusionada. Para esto se realizó una investigación del estado de la industria en 2018 y se investigó la teoría de los diferentes aspectos que entran en juego en este tipo de procesos como ser: Fusiones y Adquisiciones, Liderazgo, Cultura organizaciones y Comunicación

interna. Por otra parte, se realizó una investigación de campo del tipo cualitativo y cuantitativo sobre el proceso actual de fusión de las empresas Telecom y Cablevisión, el cual se encontraba en la etapa de transición al momento de la realización del presente trabajo. Con la información recopilada sobre el proceso de fusión del caso de estudio, más la investigación descriptiva en base a documentos académicos e información recopilada de diferentes medios, se pudo contar con información que nos permitirá no solo entender el impacto del liderazgo y la comunicación interna en procesos de fusión, sino que también nos permitirá comprender el estado actual de la industria de las telecomunicaciones y como estas deberán reconvertirse en el futuro para competir con las nativas digitales."

Cadena, E. (2019), realizan una tesis para optar el título profesional de Psicóloga Organizacional para la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, titulada: "La Motivación y su relación con el Desempeño Laboral en la empresa ENVATUB S.A. de la provincia de Pichincha"; presentada en la Escuela de Psicología. El objetivo general de la presente investigación consiste en analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los operarios de la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha, debido a la existencia de factores motivacionales internos y externos inadecuados en dicha empresa que afectan a la organización como son: el fracaso, la poca tolerancia, la desconfianza, el incumplimiento del trabajo, entre otros. De igual forma se entrelazan problemas en el desempeño laboral tales como: el bajo reconocimiento, malestar con el entorno, baja productividad, sentimientos de incapacidad, desconocimiento de los objetivos de la organización y otros. Se emplea un estudio de investigación cuantitativa, de tipo no experimental con corte transversal y alcance descriptivo y correlacional en una población de 50 trabajadores del área operativa. Para la motivación laboral, los resultados de la aplicación del cuestionario MbM gestión por motivación, indican que los trabajadores mantienen las necesidades de protección y seguridad, de autoestima y autorrealización en un rango medio mientras que las necesidades

sociales y de pertenencia manifiestan un rango bajo; con respecto al desempeño laboral en la evaluación de desempeño por competencias, el personal presentó un alto rango en la competencia de la calidad del trabajo y un rango regular en las competencias liderazgo y trabajo en equipo. Se concluye que sí existe una posible relación entre la motivación y el desempeño laboral.

Mendoza (2017) realiza una tesis para optar el título profesional para obtener el grado académico de Magíster en Administración de Empresas, de la Universidad Santo Tomás – Bogotá, titulada “La influencia del liderazgo en la rotación de los agentes telefónicos de un Contact center de la ciudad de Bogotá”. La presente investigación se realiza para determinar la influencia del estilo de liderazgo de los coordinadores/líderes en la decisión de rotación voluntaria de los agentes telefónicos de una compañía de contact center de la ciudad de Bogotá de la que por seguridad de la información, no se mencionará el nombre; inicialmente, se hará un recorrido por la literatura y los estudios existentes en referencia al tema en mención, y posterior a esto se aplicará un instrumento de medición conformado por unas preguntas sociodemográficas y generales y la unión de dos cuestionarios; el Multifactor Leadership Questionnaire – MLQ X5 versión Clasificador Forma Corta, y el cuestionario de Propensión al Abandono; como resultado, se analizará la correlación de las diferentes variables presentes en el instrumento, mediante el Rho de Spearman y se determinará la correlación existente entre liderazgo y rotación para la organización objeto del estudio; finalmente, se identificarán los estilos de liderazgo presentes en los coordinadores de acuerdo al modelo de Rango Total de Bernard M. Bass y James Avolio.

### ***2.1.2 Nacionales***

Bruno (2019) realizo una tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración Estratégica para la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, titulada: “Liderazgo y desempeño Laboral de los instructores de la Escuela de Tecnología de

la Información del SENATI” – Huacho. En la investigación el objetivo general de la investigación fue establecer la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los instructores de la Escuela de Tecnología de la Información del SENATI-Huacho en el año 2018. Esta investigación es de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, correlacional transversal y de enfoque cuantitativo. La muestra es de tipo probabilística y está compuesta por 50 instructores de la Escuela de Tecnología de la Información del SENATI-Huacho. La técnica que se utilizó fue el cuestionario y como instrumento de recolección de datos fue la encuesta aplicada a los instructores de la Escuela de Tecnología de la Información del SENATI-Huacho. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach teniendo como resultado 0.88, es decir; muy alta confiabilidad para la variable liderazgo y 0.86 para la variable desempeño laboral, también considerada de alta confiabilidad. Para la prueba de hipótesis se aplicó la prueba no paramétrica de Spearman. En la presente investigación se arribó a la conclusión de que existe una correlación alta de 0,920 entre liderazgo y desempeño laboral de los instructores de la Escuela de Tecnología de la Información del SENATI - Huacho en el año 2018

Mendoza (2019) realizó una tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración de Negocios - MBA para la Universidad Cesar Vallejo, titulada: “Liderazgo y desempeño laboral en empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto”. La investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en las empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional, y tuvo como población a 61 trabajadores de las tres (03) principales empresas de este rubro del distrito de Tarapoto. Se utilizaron las técnicas de análisis documental para la construcción del marco teórico y la identificación de los antecedentes y la técnica de encuesta para el acopio de

información primaria. Los datos fueron procesados utilizando tanto la estadística descriptiva como la inferencial a través de correlaciones estadísticas específicamente el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados de la investigación evidenciaron que existe un liderazgo de tipo transaccional que no es más adecuado y que el desempeño laboral es valorado como “medio” ambos resultados vienen limitando la competitividad de estas empresas. La conclusión principal es que existe una relación positiva moderada entre ambas variables que indica la necesidad de mejorar los procesos que ayudan a las empresas a que sus directivos y jefes desarrollen un liderazgo más transformacional y que los trabajadores sean más eficientes y eficaces y su desempeño sea el más óptimo posible.

Timoteo (2018) realizó una tesis para optar el título académico de Licencia en Administración para la Universidad Cesar Vallejo, titulada: “Liderazgo y desempeño Laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC” – Callao. La presente investigación titulada “Liderazgo y Desempeño Laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018”, tuvo como objetivo Determinar la relación del liderazgo y desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018, el cual dará respuesta a la interrogante existe relación entre liderazgo y desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018. Esta investigación se realizó mediante el enfoque cuantitativo, el nivel efectuado fue descriptivo correlacional, el tipo desarrollado fue aplicada, y se utilizó para su propósito el diseño no experimental y de cortes transversales. Asimismo, tomó como muestra a 40 colaboradores de la empresa, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que estuvo compuesto de 17 preguntas en medición de la escala de Likert, luego de ello se midió el nivel de confiabilidad con el Alfa de Cronbach, teniendo como resultado aceptable. La investigación continuó desarrollándose, obteniendo en la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnova un valor de significancia de 0.01, por lo tanto, los datos no tienen contribución normal; finalmente para

medir el nivel de correlación de las V1 y V2, se usó la prueba de Rho de Spearman, teniendo resultados significativos de 0.511, por lo tanto la investigación concluye dando a conocer que existe una correlación positiva considerable entre las variables liderazgo y desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.

Puma (2019) realizan una tesis para optar el título profesional de Administración de empresas para la Universidad Tecnológica del Perú, titulada: “Relación del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral Administrativo en el Nivel Central de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos” – Lima. El trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral administrativo en el Nivel Central de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018. El tipo de investigación es no experimental subdividida en transeccionales, correlacional-causal, con enfoque cuantitativo y nivel correlacional y descriptivo. El tipo de muestreo es probabilístico obtenido a través de fórmula, la muestra está constituida por la suma de 100 administrativos de condición CAS y nombrados. Se ha utilizado la técnica encuesta en el instrumento cuestionario, aplicado en Escala Tipo Likert. La fórmula del coeficiente de alfa de Cronbach es (0.99), ha sido utilizada con la finalidad de medir el nivel de confianza del instrumento; en total se presenta 21 enunciados sobre las dimensiones del clima organizacional. Asimismo, se recoge y analiza los resultados de la ficha de evaluación de desempeño laboral del personal administrativo 2018. De la prueba de hipótesis (análisis cualitativo ordinal) se concluye que, el Clima organizacional no se relaciona con el Desempeño Laboral, dado que el valor p es 0,178, mayor a 0.05. Por tanto, se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula.

Bustamante, Gil (2018) realizan una tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración para la Universidad Cesar vallejos faculta de ciencias empresariales, titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la

empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018” – Lima. La variable I, fue el clima organizacional cuyas dimensiones de apoyo fueron: objetivos, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación y control así mismo la variable ii que es el desempeño laboral fue evaluado con las siguientes: productividad, cumplimiento de la tarea y civismo. La población del estudio estuvo conformada por 50 trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile y para medir la variable I y II, se trabajó con toda la población con el censo, por referirse a una población pequeña. El instrumento utilizado en esta investigación fue el cuestionario ya validado de Carlos Arturo Méndez, que fue adaptado según las necesidades de la empresa SCC del Perú conformado por 45 ítems y un cuestionario de 30 ítems; para el desempeño laboral; ambos presentaron la escala tipo Likert. Además, en cuanto a los resultados en los análisis estadísticos alcanzados con la prueba Rho Spearman se logró una correlación moderada en un 0.792 \*\*, previa evaluación y análisis de los resultados, se obtuvo un “p valor” o “nivel de significancia” de 0.000 que por ser menor a 0.05, se concluyó que evidentemente existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Variable: Liderazgo Directivo**

#### **2.2.1.1 Origen.**

El liderazgo es uno de los conceptos que ha evolucionado, siendo este importante en la competencia de cada una de las organizaciones, se ha desarrollado por etapas de la historia, apareció desde la etapa de la conquista y se desarrolla mediante la etapa comercial, de la organización innovación, información y en la actualidad, Estrada (2007, cómo se citó en Purizaca y Sánchez, 2018)

### **2.2.1.2 Definición de Liderazgo Directivo.**

Calderón (2017, como se citó en Barrientos y Alania, 2021) indicó que, el liderazgo directivo es la persuasión que posee el alto directivo ante un conjunto de personas. Asimismo, permite el desarrollo colectivo de la organización.

El liderazgo directivo está fundamentado en el enfoque de la teoría de la trayectoria a la meta, la cual fue planteada por Robert House, que es un compuesto que toma ciertos elementos como la estructura y consideración del liderazgo Estatal de Ohio sumado a las teorías acerca de las expectativas de la motivación (Marissa L., Christopher W., Eduardo, & C. Shawn, 2014, como se citó en Alfaro, 2021). Para Maureira, Garay, Ahumada, & Ascencio (2019) hace referencia que el liderazgo directivo está estrechamente ligado al liderazgo compartido. Según Lee (2009, como se citado en Ibérico 2021) define que el liderazgo directivo es un conjunto de procesos que el Gerente propone o establece para conseguir orientar a los colaboradores que tiene a su responsabilidad, todo líder que busca alcanzar los objetivos trazados es participe de las actividades desarrolladas, se precisa que afronta todo lo que se proponga unido al grupo que dirige, es ello que lo distingue de un patrón, se involucra en las funciones desarrolladas para la consecución de los objetivos de la institución.

### **2.2.1.3 Importancia del Liderazgo Directivo.**

Horn y Murillo (2016, como se citó en Barrientos y Alania, 2021) indicaron que la gran importancia que posee el liderazgo directivo genera una serie de ventajas, siendo ello la identificación con la institución, comunicación asertiva, desarrollo de actividades basados en el objetivo propuesto, como también aumenta la motivación.

Según Rodríguez (2016, cómo se citó en Salvador y Sánchez, 2018) el "liderazgo directivo cobra mayor importancia, pues permite fomentar el diálogo y la búsqueda de consensos. Esta dinámica política guarda estrecha relación con la estructura macro de orden jerárquico, racional y lineal."

#### **2.2.1.4 Liderazgo y su importancia.**

Palomino (2018, cómo se citó en More, 2021), la importancia de un buen líder hace que los intereses de la empresa sean muy diversos, porque está sujeto a afrontar diversas situaciones positivas o negativas, pero es capaz con su actitud proactiva canalizar todas las energías creativas de su equipo o grupo a cargo que le permitan mejorar el rendimiento organizacional, ya que con una buena práctica y aplicación permite a las empresas a tener éxito, ser más eficientes, más competentes porque desarrollara una ventaja competitiva única y lograra las siguientes ventajas.

- ✓ Motivación de los empleados.
- ✓ Reducción del absentismo.
- ✓ Aumento de la productividad.
- ✓ Mejora el clima laboral y el trabajo en equipo.
- ✓ Crecimiento de la facturación y de las ganancias.
- ✓ Mejora la imagen de marca tanto en el interior como en el exterior de la empresa.
- ✓ Consecución de objetivos a corto, medio y largo plazo.
- ✓ Resolución efectiva de problemas.
- ✓ Mejora la estrategia y la planificación empresarial.
- ✓ Potenciación de resultados más creativos.

#### **2.2.1.5 Principios del Liderazgo Directivo.**

Sobre los principios del liderazgo, Kumar y Shilpa (2013, como se citó en Zapana, 2021), detallan nueve principios del liderazgo: conocerse uno mismo y buscar la automejora; buscar y responsabilizarse de los propios actos; ser técnicamente competente; ser ejemplo para los demás; tomar decisiones con acierto y prudencia; conocer a la gente con la que se

trabaja y velar por su bienestar; mantener informados a los empleados; formar un sentido de responsabilidad en los colaboradores; y, tener seguridad de que las tareas sean entendidas.

#### **2.2.1.6 Componentes del liderazgo Directivo.**

El primero “de estos componentes es el poder, que es la capacidad de emplear el poder con eficacia responsablemente. El segundo es una comprensión básica de las personas; es decir, un administrador o líder que conoce el estado actual de la teoría de la motivación y que comprende sus elementos tendrá más consciencia de la naturaleza de las necesidades humanas, por lo que podrá definir y diseñar formas de satisfacerlas y administrarlas para obtener las respuestas deseadas. El tercer componente es la rara habilidad de inspirar a los seguidores para que apliquen todo su potencial a un proyecto. Está dicho que la utilización de motivadores parece concentrarse en los subordinados y sus necesidades, la inspiración proviene de los directores del grupo, quienes quizá tengan cualidades de carisma y atractivo que despierten la lealtad, la devoción y el fuerte deseo por parte de los seguidores de promover lo que ellos quieren. Los mejores ejemplos de liderazgo inspiracional provienen de situaciones desesperanzadoras y atemorizantes; por ejemplo, una nación que no se encuentra preparada en la víspera de una batalla, un campo de prisioneros con moral excepcional o un líder derrotado a quien sus fieles seguidores no abandonan. Por último, el cuarto componente tiene que ver con el estilo del líder y el clima organizacional que desarrolla. La comprensión de estos factores produjo muchas investigaciones sobre el comportamiento del liderazgo y el desarrollo de varias teorías pertinentes”. Koontz et al. (2012, como se citó en Donayre, Portocarrero y Vidal, 2018).

#### **2.2.1.7 Dimensiones del Liderazgo Directivo.**

A continuación, los autores definieron las dimensiones del liderazgo directivo de la siguiente manera:

#### ***2.2.1.7.1 Toma de Decisiones.***

Ramírez (2016), mencionó que la toma de decisiones consiste en analizar toda información que se dispone y se emplea dentro de una empresa, incluyendo las actividades que desarrolla cada colaborador en los procesos.

Benavides, (2004, como se citó en Alvarado 2018) Afirma que la toma de decisiones implica necesariamente que se tienen varias alternativas para solucionar los problemas o para aprovechar las oportunidades que se presentan dentro de la organización

##### ***2.2.1.7.1.1 Eficiencia.***

Alvarado (2018), La eficiencia en la relación entre los productos (o valores) producidos y los recursos que han sido necesarios para crearlos. Hace mucho que la importancia de la eficiencia ha sido reconocida por las compañías del sector privado que operan en el mercado competitivo. En muchos casos, un ligero cambio en la eficiencia puede tener consecuencias notables para el valor de ellas acciones de una compañía o incluso para su supervivencia

Gardini y Sangama (2019, como se citó en More, 2021), describe que la eficiencia es la examinación de la capacidad de un individuo que permite tomar decisiones dentro o fuera de la estructura organizacional de la empresa, además está relacionada con el esfuerzo y dedicación del colaborador para lograr las actividades que están direccionadas hacia una meta, ya sea a corto o a largo plazo, donde el trabajador expresa la voluntad, esfuerzo y la capacidad de cumplir con sus tareas, optimizando los recursos que tiene disponibles y a su alcance

##### ***2.2.1.7.1.2 Participación.***

Mejía (2015, como se citó en More, 2021), menciona que la participación, se caracteriza por las inquietudes de las personas hacia determinados fines comunes.

La participación en toma de decisiones, es entendida como aquella que facilita a la ciudadanía intervenir de manera directa en las decisiones públicas, de esta manera participa en la comisión de planes de desarrollo y planes de gestión. (Valdiviezo 2013, como se citó en Calla, 2021).

#### ***2.2.1.7.2 Motivación.***

Meza (2018, como se citó en Zapata, 2021) mencionó que es un comportamiento positivo frente a actividades a desarrollar para alcanzar el logro, como también la forma de sentirse al momento de ejecutar una tarea. Asimismo, la motivación es primordial en una organización, ya que teniendo motivado al equipo humano la probabilidad del alcance al éxito es mayor.

Chiavenato (2007, como se citó en Mendoza, 2021) dice: “La motivación es esa tensión persistente que lleva al individuo a comportarse de cierta manera para satisfacer una o más necesidades” el ser humano se mantiene en equilibrio siempre y cuando pueda satisfacer una necesidad, pero entra en tensión cuando encuentra otra no suplida. Chiavenato nos dice: “Toda satisfacción es una liberación de tensión.”

##### ***2.2.1.7.2.1 Relaciones Humanas.***

Chiavenato (2000, como se citó en Linares, 2017) A partir de la puesta en práctica de la teoría de las relaciones humanas, se aplicaron en las empresas toda clase de teoría psicológica sobre la motivación. Se comprobó que todo comportamiento humano es motivado y que la motivación es esa tensión persistente que lleva al individuo a comportarse de cierta manera para satisfacer una o más necesidades

##### ***2.2.1.7.2.2 Empatía.***

Mendoza (2021). La capacidad de empatía es la capacidad que el líder debe tener para poder entender, sentir y percibir las actitudes y situaciones en la que se encuentren los colaboradores, para que en base a eso él los pueda guiar de manera adecuada.

### **2.2.1.7.3 Gestión de resultados.**

Zapata (2021), manifestó que la gestión es una serie de procesos y tareas que se desarrollan ante una idea, llevándolos a cabo con un equipo de trabajo direccionados al logro de objetivos.

Álvarez (2012, como se citó en Pajuelo, 2021) manifiesta que la Gestión por resultados se define como: un modelo que propone la gestión moderna, dinámica, transparente y la administración de los recursos públicos centrada en el cumplimiento de las acciones estratégicas, definidas en los planes de gobierno, en un periodo de tiempo determinado, permitiendo gestionar y evaluar acciones, los procesos y productos de las organizaciones a la luz de la medición de sus resultados. (pág. 41)

Gonzales (2019). La Gestión por resultados, se centra primordialmente en el desempeño logrado y las mejoras que contribuyan en gran medida en los resultados. Brinda datos relacionados a la eficacia del desarrollo de actividades, información clara sobre el desempeño del colaborador, se emplea la brindar la mejor toma de decisiones, en la planificación estratégica, en la gestión de riesgos, el monitoreo y la evaluación de los resultados.

#### **2.2.1.7.3.1 Resultados Gerenciales.**

Madrigal (2009, como se citó en Vera, 2017) definió como: Todo lo que realiza el ser humano debe estar enmarcado en ciertos talentos para realizar acciones; dentro del desarrollo de una organización, los directivos gerenciales deben contar con ciertos atributos para gerenciar la resolución de conflictos que deben adquirirse por conocimientos durante su desarrollo laboral, estos son términos que se utilizan para ser la base de las funciones directivas de las grandes organizaciones gubernamentales o privadas. En las cuales los conocimientos son utilizamos con una buena estructuración y realizando estrategias que ayuden al desarrollo organizacional que producen a la alarga muchos éxitos.

### ***2.2.1.7.3.2 Resultados Operativos.***

Las empresas continuamente tienen el interés de mantener alineados los objetivos con las estrategias corporativas, con la finalidad de que los resultados se vean reflejados en los métricos organizacionales; cabe resaltar que esto es posible cuando se tiene un clima organizacional óptimo, además de contar con empleados comprometidos y motivados (Cubillos, Rivera et al., 2014, como se citó en Vargas y Gómez 2021)

## ***2.2.2 Variable: Desempeño Laboral***

### **2.2.2.1 Definición de Desempeño Laboral.**

Purizaca (2018). El desempeño laboral contiene diferentes maneras de conceptualizar pero que todas ellas se enfocan en un solo punto “el trabajador”, por lo cual se puede definir como involucramiento del individuo en la organización; como una identificación de los recursos humanos; y como el valor total esperado por las organizaciones.

EcuRed (2018, como se citó en Zapata, 2021) mencionó que es el resultado de compromiso y desarrollo que entrega el colaborador ante una tarea designada en la organización.

El desempeño laboral es aquella conducta de un individuo que es observada, y que puede tener alguna orientación positiva o negativa en el ambiente de trabajo y en la actividad que desarrolla (Ispas, 2013, como se citó en Saavedra, 2021)

More (2021). Actualmente en todas las organizaciones ya sean grandes, medianas y pequeñas se tiene mayor interés en el grado de desempeño de cada trabajador, cómo se desenvuelve y como gestiona la calidad del servicio dentro de la empresa, El trabajador pone en práctica sus competencias profesionales, habilidades personales, interpersonales, que influyen e impactan en los resultados del equipo de trabajo de manera positiva o negativa.

### **2.2.2.2 Importancia del Desempeño Laboral.**

Chaparro et. al. (2008, como se citó en Mora, 2018) indican que el desempeño laboral es de suma importancia en una organización, ya que, al obtener un desempeño positivo y adecuado, conducirá a obtener resultados esperados por la empresa, para ello; debe de evaluarse constantemente para conocer si se está aplicando los factores asertivos al conjunto de colaboradores.

Chiavenato (2007, como se citó en More 2021), comenta que la evaluación del desempeño de un trabajador sirve para detectar problemas de supervisión, administración, integración de personal, desaprovechamiento del personal en sus puestos, posibles discordancias, falta de capacitación de los directivos que pueden generar bajos rendimientos con sus actos. Por lo tanto, si se conoce y se actúa se podrá tomar acciones y crear políticas más acordes de las necesidades de la organización frente a posibles problemas que se puedan presentar en el futuro, para así garantizar un clima laboral lleno de respeto con valores y dinamizar los recursos de la empresa.

### **2.2.2.3 Indicadores del desempeño Laboral.**

El cumplimiento de los objetivos y tareas, en la cual se evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos trazados con la calidad requerida en el periodo que se analiza. La calidad del trabajo, en la cual se considera el esmero, limpieza y exactitud del trabajo realizado, así como la frecuencia de errores e implicaciones que pueda originar la repetición de las tareas asignadas y, por consiguiente, pérdida de tiempo e ineficiencia. El conocimiento y dominio del Trabajo, el cual valora los conocimientos necesarios que el trabajador posee para el desempeño exitoso de la actividad que desarrolla (funciones, responsabilidades, sistemas, técnicas, procedimientos). La disciplina laboral, que evalúa el aprovechamiento de la jornada laboral, asistencia, puntualidad y el cumplimiento de las normas disciplinarias y de conducta. La iniciativa y creatividad, que evalúa el grado en que el trabajador es capaz de

prever soluciones novedosas, prácticas, precisas y bien fundamentadas, así como su capacidad de desarrollar trabajo adicional y útil sin necesidad de orientación y de supervisión constante. La cooperación y trabajo en equipo, que evalúa el grado en que el trabajador es capaz de subordinar sus intereses personales a los del colectivo en el cumplimiento de los objetivos y tareas sin escatimar tiempo ni esfuerzo. Por último, la superación personal, que valora si el trabajador, de acuerdo a sus posibilidades y limitaciones en el desempeño de su actividad, actúa para obtener mejores resultados cada vez y progresa consistentemente, así como su preocupación y disposición de superación. Perdomo, Capio, & Baldán, (2011, como se citó en Blas, 2017)

#### **2.2.2.4 Procedimientos de Evaluación del Desempeño Laboral.**

Los procedimientos de evaluación del desempeño no son nuevos. La historia recoge que, en el siglo XVI, antes de la fundación de la compañía de Jesús, San Ignacio de Loyola utilizaba un sistema combinado de informes y notas de las actividades y del potencial de cada uno de los jesuitas. En 1842, el servicio público Federal de los Estados Unidos implantó el sistema de informes anuales para evaluar el desempeño de los funcionarios, y en 1880, el ejército norteamericano desarrolló también su propio sistema. En 1918, la General Motors disponía ya de un sistema de evaluación para sus ejecutivos. No obstante, sólo después de la segunda Guerra Mundial los sistemas de evaluación del desempeño tuvieron amplia divulgación entre las empresas y principalmente a raíz de los Congresos Mundiales de Gestión de Recursos Humanos, de Washington 1986, Buenos Aires 1988, Sidney y Madrid en 1992 y Hong Kong 1996 donde se perfilan los objetivos de este sistema. Claros (2019).

#### **2.2.2.5 Características del desempeño laboral.**

Chiavenato (2002, como citó en Quincho, 2020) define que existen características individuales que están en constante interacción para hacer posible una buena producción, las características son:

- La capacidad de adaptarse a los cambios y desempeñarse correctamente en diferentes entornos y con diferentes responsabilidades.
- Comunicación y capacidad de expresar ideas de manera efectiva en grupos o individuales.
- Ser proactivo y tener iniciativa propia para alcanzar objetivos de la empresa.
- Conocimiento y experiencia, nivel alcanzado técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas de trabajo.
- Calidad de trabajo, generar buenas expectativas por el desempeño, la actitud seriedad, claridad y utilidad en las tareas encomendadas.
- Cantidad de trabajo, cumplir los objetivos de trabajo hasta su propia terminación de cada uno de ellos.
- Planificación, ser anticipativo a las necesidades o problemas futuros que puedan presentarse.

#### **2.2.2.6 Métodos para la evaluación del desempeño laboral.**

Métodos para la evaluación del desempeño laboral Se clasifican mediante tres métodos, los cuales son: Basados en características este método mide las características de un colaborador las mismas que son sustanciales para el desarrollo de sus funciones dentro de la organización, ya sea actual o a futuro. Basados en comportamientos se refiere a la explicación de las acciones que desarrolla un colaborador en el ámbito laboral; para la aplicación de este método es importante tener en cuenta aspectos favorables y desfavorables del colaborador. Basados en resultados se encarga de analizar logros cuantitativos de los colaboradores, son objetivos y facilitan otorgar una delegación propicia a cada uno de los colaboradores. Enlaza el desempeño con los objetivos en común. Alles (2019, como se citó en Mendoza, 2021).

#### **2.2.2.7 Dimensiones del Desempeño Laboral.**

##### **2.2.2.7.1 Productividad Laboral.**

Zapata (2021), definió la productividad laboral como el conjunto de aptitudes que posee un colaborador, o también denominado desempeño que a la vez haciendo uso de una

serie de recursos materiales que dispone la organización son utilizados para el desarrollo de las funciones encomendadas, logrando la meta propuesta.

#### ***2.2.2.7.1.1 Gestión de tiempo.***

Wang, Kao, Huan y Wu (2010 como se citó en Baños, 2020) conceptualizan la gestión del tiempo como una capacidad primaria y necesaria para el ser humano, indicando que más allá de su importancia dentro de los campos académicos o laborales, es a su vez; imprescindible para mejorar la salud

Cuayla (2022) La gestión del tiempo es una habilidad cognitiva muy importante porque impide la sobrecarga de trabajos y actividades anticipándose a estos, también beneficia a la salud mental evitando que una persona se encuentre en constante estrés y presión

#### ***2.2.2.7.1.2 Gestión de recursos.***

Martins (2020) Define la gestión de recursos es el proceso de planificación y programación de los recursos y actividades de tu equipo. Los recursos pueden abarcar de todo, desde el equipamiento y los fondos económicos hasta las herramientas técnicas y el volumen de trabajo de los empleados.

#### ***2.2.2.7.2 Comportamiento organizacional.***

Verastegui (2021) El comportamiento organizacional es un estudio donde se evalúa a los trabajadores de una organización, lo cual sirve para verificar la eficacia que presenta al momento de cumplir con sus labores y sobre todo la relación que tienen con su trabajo en equipo.

Chiavenato (2017) dice que: “La organización espera que el empleado obedezca a su autoridad y, por su parte, el empleado espera que la organización se comporte correctamente con él y actúe con justicia” (p. 68).

#### **2.2.2.7.2.1 Compromiso.**

Robbins (1998, como se citó en Abondo, 2018) define que: el compromiso está directamente relacionado al compromiso organizacional donde el trabajador o los trabajadores pertenecientes al talento humano se identifican directamente con la organización, basados en los principios de compromiso que significa orientarse al cumplimiento de manera específica ya que esto permite la identificación y la actitud positiva con la organización.

#### **2.2.2.7.2.2 Actitud.**

Acosta (2018, como se citó en Aponte y Hernández, 2020) es la evaluación de la actitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo. Es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona. El cumplimiento de metas diarias que conducen a objetivos generales puede mejorar la 22 evaluación del desempeño laboral. Crear objetivos específicos para el trabajo y esforzarse por alcanzarlos siguiendo la política y los procedimientos de la compañía, es la actitud correcta que te ayudará a satisfacer las expectativas de tu empleador.

#### **2.2.2.7.3 Rendimiento laboral.**

La definición multidimensional define al rendimiento laboral como determinados comportamientos que son importantes para el logro de metas, instituciones u objetivos de la organización, los cuales se encuentran controlados por el trabajador (Koopmans et al., 2016, como se citó en Carhuayal, 2020).

García (2001, como se citó en Linares, 2017) sostuvo “El desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas. Es una piedra angular para el desarrollo de la productividad y debe contribuir al logro de los objetivos organizacionales”.

### **2.2.2.7.3.1 Esfuerzo mental.**

Se refiere a la incapacidad que tiene una persona para concentrarse por los periodos de tiempo requeridos para culminar una actividad que requiera un esfuerzo mental sostenido (Mateo y Vilaplana, 2007, como se citó en Ríos y López, 2018)

### **2.2.2.7.3.2 Esfuerzo Físico.**

Esto lleva a la necesidad de asumir que un mismo nivel de esfuerzo físico puede originar sensaciones de fatiga diferentes (Cárdenas et al., 2017).

Tinoco (2018). En el trabajo se da una combinación de posturas, movimientos y fuerzas que se traducen en esfuerzo físico. Para mantener una postura determinada, el organismo necesita realizar un esfuerzo sostenido, que es más intenso mientras más estática es la postura y mientras mayor fuerza debe sostener. Realizar movimientos también demanda un esfuerzo físico: son más exigentes los movimientos que se realizan a mayor velocidad, usando menos grupos musculares, en postura estática y venciendo una mayor fuerza que se le opone. La fuerza que se realiza en el trabajo también implica esfuerzo físico: el levantamiento de objetos pesados obliga a realizar fuerzas, pero también mantener una postura en contra de objetos que oponen resistencia y en contra de la fuerza de gravedad

Victorio (2018, como se citó en Zapata, 2021) indicó que, para llevar a cabo las funciones diarias, el colaborador de la organización debe disponer de las herramientas necesarias para la ejecución de las mismas y a la vez, encontrarse en un ambiente seguro que les aporten a desarrollar sin dificultad, para lograr las metas propuestas.

## **2.3 Definición de Términos Básicos**

### **Comportamientos:**

Conductas que presentan las personas frente a diversos aspectos como el ambiente, compañía u otro, siendo este positivo o negativo. En el aspecto laboral, los comportamientos que pueden presentar los colaboradores será de mucha importancia el líder que disponga la

organización. Quillas et al. (2017, como se citó en More, 2021), mencionan que los comportamientos son los factores no voluntarios ya sean internos o externos de las personas que interfieren con la intención de realizar cambios en diferentes situaciones vividas.

### **Cumplimiento de funciones.**

Castellanos (2012, como se citó en Soto, 2017) sustenta que el cumplimiento de funciones es la capacidad de desarrollar exitosamente una actividad laboral en un determinado periodo

### **Desempeño Laboral**

Se define como desempeño laboral, al desenvolvimiento de las habilidades de los colaboradores dentro de una organización para el logro de los objetivos. Faria (1995, como se citó en Castro y Chávez, 2017)

### **Eficacia:**

Es el desarrollo de actividades haciendo uso de diversas herramientas con el fin de alcanzar el objetivo propuesto. Guanilo (2021) Es el nivel con el que se mide el cumplimiento de los objetivos. Es de vital importancia corroborar si los cambios se realizaron en consecuencia de las acciones del proyecto de desarrollo o la institución.

### **Eficiencia:**

Es el alcance de objetivos propuestos haciendo uso de manera asertiva los recursos que dispone la organización y en un tiempo menor al proyectado. La eficiencia se define como las características basadas en el cumplimiento de objetivos organizacionales, en el menor tiempo y con los menores recursos del que nos asignaron. Esteller (1996, como se citó en Obando, 2018).

**Gestión:** Es conjunto de operaciones y actividades de conducción de los recursos para lograr los propósitos establecidos. Alternativa organizativa derivada de la organización empresarial, donde se destaca la importancia de la acción colectiva de los

distintos actores en la administración local y en la creación de proyectos específicos, como componente importante para mejorar la calidad del servicio Sandoval (2000, como se citó en Montoya, 2017).

**Líder:**

Persona con capacidad de influir en otra aportando seguridad en sí mismo y dirigiendo al logro de objetivos tanto personales como organizacionales. Guiar, conducir, dirigir, anticiparse por la fuerza de las ideas, del carácter, talento, voluntad y habilidades administrativas Alvarado (1999, como se citó en Montoya, 2017).

**Liderazgo:**

Lepeley (2001, como se citó en Sellerico, 2017, liderazgo es un aspecto central en el modelo de gestión de calidad equivalente al corazón en el cuerpo humano. Es centro motor de cualquier organización.

**Satisfacción laboral.**

Concepto que involucra diversos tópicos de gran pertinencia en el devenir de los integrantes de una organización, en donde predominan la productividad, estrés, rendimiento, ausentismo, burnout y rotación entre miembros. Esquivias (2018)

**Toma de decisiones:**

Lezama (2018), menciona que la toma de decisiones es la elección de la mejor alternativa ante un problema o situación presentada en contextos a nivel personal, familiar o empresarial.

**Productividad:**

Simancas, et al. (2018) afirman que la productividad es el uso adecuado de recursos como, (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la elaboración de diversos productos y/o servicios.

**Participación:**

Mejía (2015, como se citó en More, 2021), menciona que la participación, se caracteriza por las inquietudes de las personas hacia determinados fines comunes

## **Capítulo III: Metodología de la Investigación**

### **3.1 Enfoque de la Investigación**

La presente investigación tuvo enfoque cuantitativo por que la información recaudada a través de métodos estadísticos que permitirán alcanzar el objetivo de la investigación, según Sandi (2018) menciona que el enfoque cuantitativo recopila y analiza los datos de una manera estructurada considerando diferentes fuentes. También son utilizadas para el análisis cuantitativo herramientas estadísticas e informáticas para la obtención de resultados.

### **3.2 Variables**

*Variable 01:* Liderazgo directivo

*Variable 02:* Desempeño laboral

#### **3.2.1 Operaciones de las variables**

La variable es todo aquello que se va a medir, controlar y estudiar en una investigación, es también un concepto clasificadorio. Pues asume valores diferentes, los que pueden ser cuantitativos o cualitativos. Y también pueden ser definidas conceptual y operacionalmente.” Núñez (2007, p.167, como se citó en Vílchez, 2018)

**Tabla 1***Operacionalización de la Variable Liderazgo Directivo*

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ÍNDICE	ESCALA	NIVELES O RANGO	
Liderazgo directivo	Madrugal (2011, p. 18, como se citó en Arana & Coronadoz, 2017) Liderazgo es la acción de influir en los demás; actitudes, conductas y habilidades de dirigir, orientar, motivar, vincular, integrar y optimizar el quehacer de las personas y grupos para lograr los objetivos deseados, en virtud de su posición en la estructura de poder y promover el desarrollo de sus integrantes	Toma de decisiones	Eficacia	1,2,3,4,5,6	Nunca	Ordinal	Malo (20 – 46)	
			Participación					
		Motivación	Relaciones Humanas	7,8,9,10,11,12,13	A veces		Casi nunca	Aceptable (47 – 73)
			Empatía		Casi siempre			
		Gestión de resultados	Resultados gerenciales	14,15,16,17,18,19,20	Siempre			Bueno (74 – 100)
			Resultados operativos					

**Tabla 2***Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral*

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ÍNDICE	ESCALA	NIVELES O RANGO	
Desempeño laboral	Robbins (2004, como se citó en Soldevilla & Rodríguez, 2020) plantean que el desempeño laboral es una herramienta que estudia los comportamientos y competencias, cuyos resultados son alcanzados en una determinada área o puesto laboral.	Productividad Laboral	Resultados de tiempo	1,2,3,4,5,6	Nunca	Ordinal	Malo (20 – 46)	
			Gestión de recursos					
		Comportamiento organizacional	Compromiso	7,8,9,10,11,12,13,14	A veces		Casi nunca	Aceptable (47 – 73)
			Actitud		Casi siempre			
		Rendimiento laboral	Esfuerzo mental	15,16,17,18,19,20	Siempre			Bueno (74 – 100)
			Esfuerzo físico					

### 3.3 Hipótesis

#### 3.3.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre el liderazgo directivo y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022

#### 3.3.2 Hipótesis Específicas

##### *Hipótesis Específicas 1*

Existe relación significativa entre la Toma de Decisiones y el Desempeño Laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022

##### *Hipótesis Específicas 2*

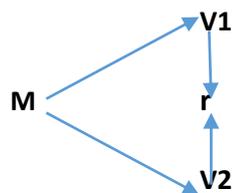
Existe relación significativa entre la Motivación y el Desempeño Laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022

##### *Hipótesis Específicas 3*

Existe relación significativa entre la Gestión de Resultados y el Desempeño Laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022

### 3.4 Tipo de Investigación

La presente investigación fue de tipo básica, descriptivo correlacional, ya que tiene por finalidad conocer el grado de relación entre dos o más variables, para Arévalo (2018) La investigación básica trata de ampliar los conocimientos de las variables, así como de la relación que existe entre ellas, de la misma forma Guzmán (2018) Correlacional busca medir el nivel de relación que puede existir entre dos variables investigadas



*Figura 1. Esquema del diseño de investigación correlacional*

***Donde:***

M= Empresa Intcomex Perú S.A.C., Distrito de Surquillo, Lima 2021

V1= Liderazgo Directivo

V2= Desempeño Laboral

**3.5 Diseño de Investigación**

En la presente investigación se aplicó un diseño no experimental ya que no hay manipulación de las variables por parte del investigador. Peñaloza (2018), menciona que el diseño no experimental no hay manipulación de las variables, se observa a estos en su ambiente natural, sin realizar algún cambio que determinen su naturalidad.

Asimismo, en la presente investigación se aplicó el diseño transversal, es decir, los datos se recolecto en un solo momento. Velastegui (2020, como se citó en Zapata, 2021) indica que se denomina transversal, cuando el estudio a realizar tiene como fin encontrar la relación de las variables en un tiempo fijo.

**3.6 Población y Muestra*****3.6.1 Población***

La población en razón al problema de investigación fue de 45 trabajadores de la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022

***3.6.2 Muestra***

La muestra fue la misma población de 45 trabajadores de la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022 método de muestreo

**3.7 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos*****3.7.1 Instrumento de recolección de datos***

Como instrumento de recolección se utilizó un cuestionario para medir la relación entre el Liderazgo directivo y el Desempeño laboral, el mismo que se dividió en 20 preguntas para cada variable con escala de Likert de 5 opciones de respuesta:

1. Nunca
2. Casi Nunca
3. A veces
4. Casi Siempre
5. Siempre

### **3.7.2 Técnica**

Para la investigación se utilizó la encuesta haciendo uso del instrumento del cuestionario de 20 preguntas a través del Google Gmail-Drive-formularios, en la que incluimos la Escala de Likert para conocer cuál es la percepción que tienen los trabajadores, Villanueva (2021). Según Malhotra (2004, como se citó en Arévalo, 2018), es un conjunto formal de preguntas para obtener información de encuestados, este por lo general es sólo un elemento de un paquete de recopilación de datos que también puede incluir: primero, procedimientos de trabajo de campo; segundo, alguna recompensa, regalo o pago ofrecido a los encuestados y tercero ayudas de comunicación, como mapas, fotografías, anuncios y productos

### **3.7.3 Instrumento**

#### **3.7.3.1 Validez del Instrumento.**

El instrumento aplicado en la presente investigación fue validado mediante juicio de expertos.

### **Tabla 3**

*Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos*

Experto	Apellidos y nombres	Grado académico	Resultado
Experto 1	Díaz Mendoza Lucia del Rosario	Licenciado	Aplicable
Experto 2	Miranda Zapana Roger Alain	Ingeniero	Aplicable

### 3.7.3.2 Análisis de fiabilidad del instrumento.

**Tabla 4**

*Resultados de Alfa de Cronbach – Escala de Liderazgo Directivo*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.79	20

Habiendo realizado el análisis de fiabilidad al instrumento de la primera variable Liderazgo directivo resultó que el Alfa de Cronbach es de 0,79 el cual se encuentra dentro del rango como aceptable, concluyendo que el instrumento utilizado es fiable.

**Tabla 5**

*Resultados de Alfa de Cronbach – Escala de Desempeño Laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.82	20

Habiendo realizado el análisis de fiabilidad al instrumento de la segunda variable Desempeño laboral resultó que el Alfa de Cronbach es de 0,82 el cual se encuentra dentro del rango como Bueno, concluyendo que el instrumento utilizado es fiable.

#### **A. Cuestionario de Liderazgo Directivo**

##### a. Ficha técnica

- Nombre: Liderazgo Directivo
- Autor: Hugo Romero (2007).

- Administración: Individual
- Tiempo de aplicación: 30 minutos
- Numero de Ítems: 20

b. Descripción de la Escala: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre.

c. Validez: el cuestionario concerniente al liderazgo directivo, fue sujeto a revisión por 2 expertos quienes brindaron la conformidad, fue validado teniendo en cuenta la pertinencia y relevancia

d. Confiabilidad

## **B. Cuestionario de Desempeño Laboral**

a. Ficha técnica

- Nombre: Desempeño Laboral
- Autor: Hugo Romero (2007).
- Administración: Individual
- Tiempo de aplicación: 30 minutos
- Numero de Ítems: 20

b. Descripción de la Escala: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre.

c. Validez: el cuestionario concerniente al desempeño laboral, fue sujeto a revisión por 2 expertos quienes brindaron la conformidad, fue validado teniendo en cuenta la pertinencia y relevancia

d. Confiabilidad

## Capítulo IV: Resultados

### 4.1. Análisis de los Resultados

#### 4.1.1 Estadística descriptiva

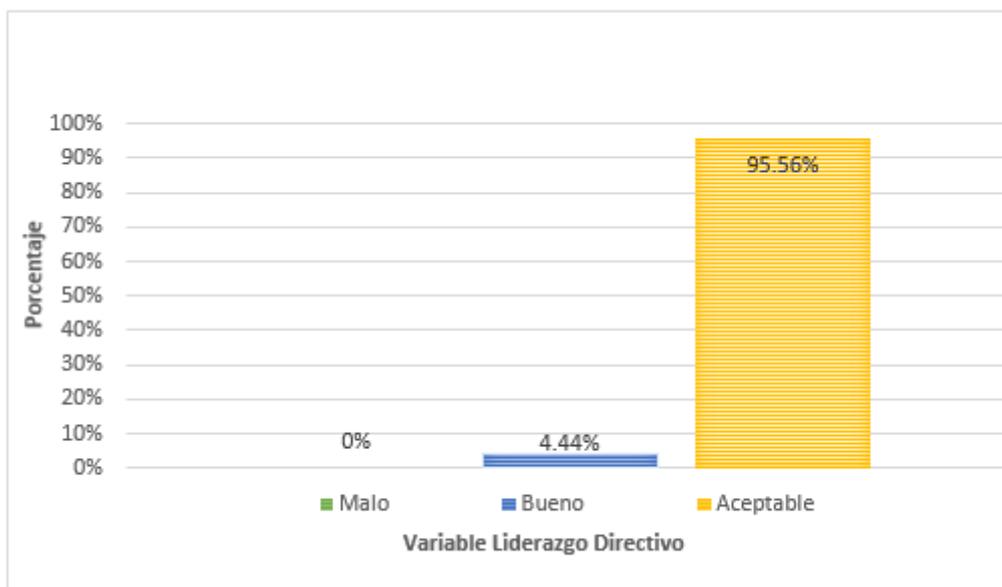
##### 4.1.1.2 Baremos.

**Tabla 6**

*Variable: Liderazgo Directivo*

Niveles	Frecuencia	%
Malo	0	0%
Bueno	2	4.44%
Aceptable	43	95.56%
Total	45	100%

Nota: Base de Datos



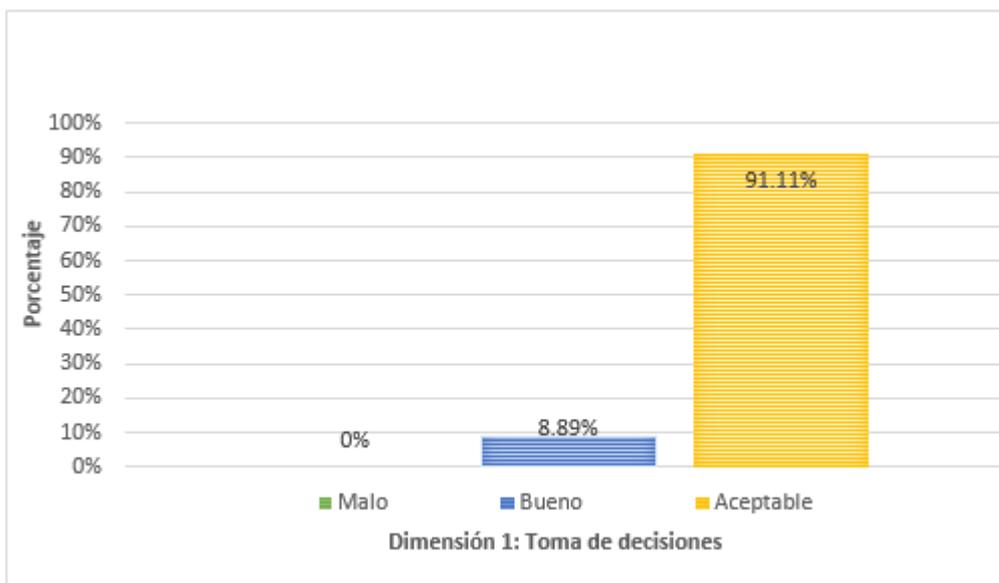
*Figura 2: Gráfico de barras de la variable Liderazgo Directivo*

Se visualiza en la tabla 6 y figura 2, que el 95.56% de los encuestados catalogaron como aceptable el Liderazgo Directivo. Sin embargo, el 4.44% restante lo considero bueno.

**Tabla 7***Dimensión 1: Toma de decisiones*

Niveles	Frecuencia	%
Malo	0	0%
Bueno	4	8.89%
Aceptable	41	91.11%
Total	45	100%

Nota: Base de Datos



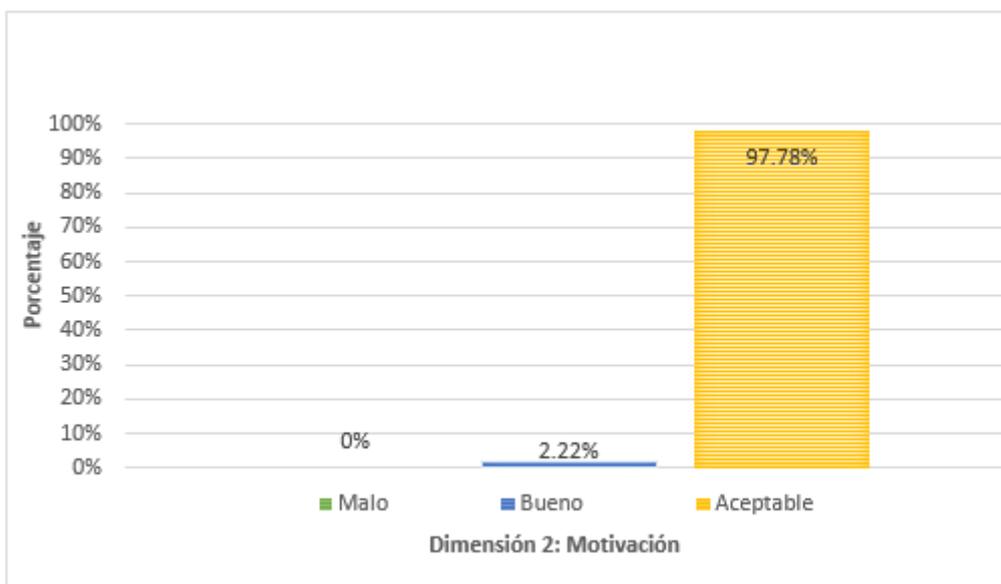
*Figura 3: Gráfico de barras de la dimensión 1: Toma de decisiones*

Se visualiza en la tabla 7 y figura 3, que el 91.11% de los encuestados catalogaron como aceptable la toma de decisiones. Sin embargo, el 8.89% restante lo considero bueno.

**Tabla 8***Dimensión 2: Motivación*

Niveles	Frecuencia	%
Malo	0	0%
Bueno	1	2.22%
Aceptable	44	97.78%
Total	45	100%

*Nota: Base de Datos*



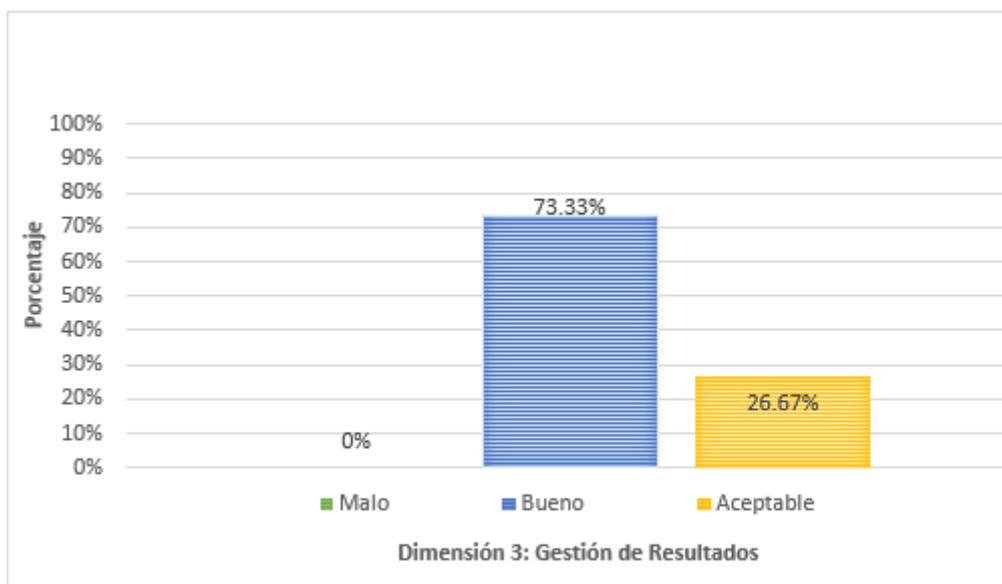
*Figura 4: Gráfico de barras de la dimensión 2: Motivación*

Se visualiza en la tabla 8 y figura 4, que el 97.78% de los encuestados catalogaron como aceptable la motivación. Sin embargo, el 2.22% restante lo considero bueno.

**Tabla 9***Dimensión 3: Gestión de Resultados*

Niveles	Frecuencia	%
Malo	0	0%
Bueno	33	73.33%
Aceptable	12	26.67%
Total	45	100%

*Nota: Base de Datos*

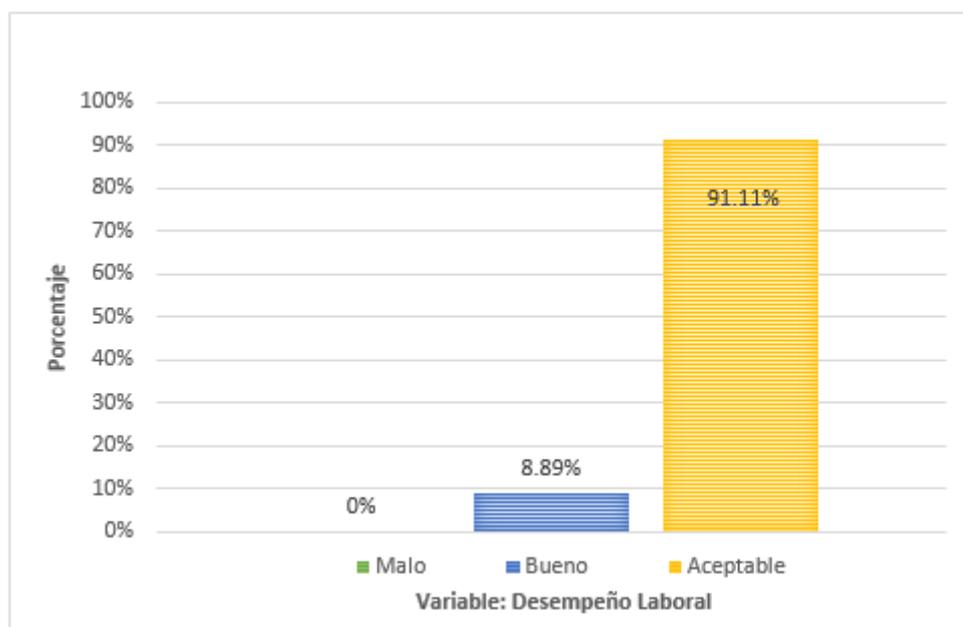


*Figura 5: Gráfico de barras de la dimensión 3: Gestión de Resultados*

Se visualiza en la tabla 9 y figura 5, que el 26.67% de los encuestados catalogaron como aceptable la Gestión de resultados. Sin embargo, el 73.33% restante lo considero bueno.

**Tabla 10***Variable: Desempeño Laboral*

Niveles	Frecuencia	%
Malo	0	0%
Bueno	4	8.89%
Aceptable	41	91.11%
Total	45	100%

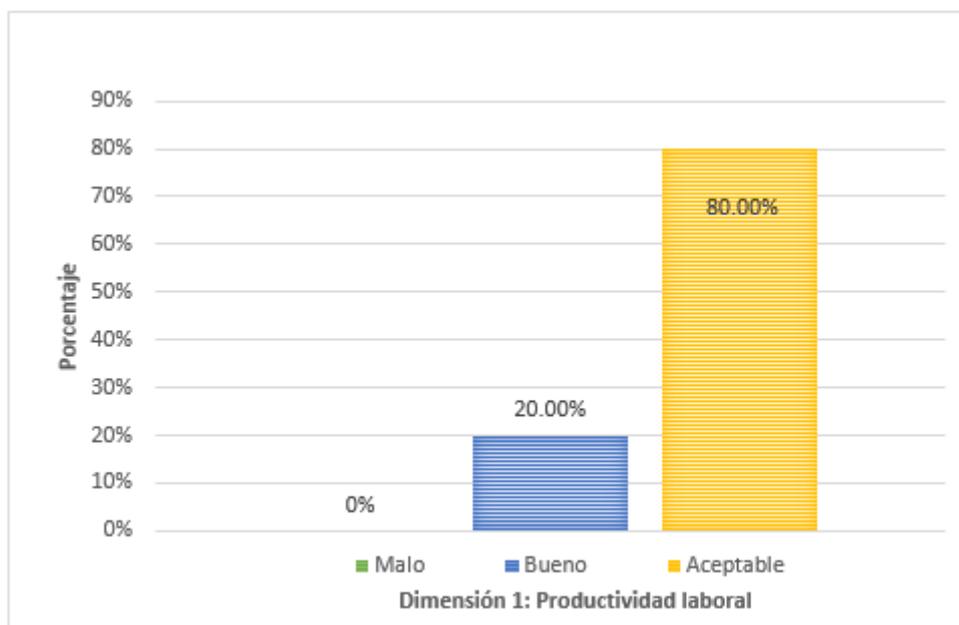
*Nota: Base de Datos**Figura 6: Gráfico de barras de la variable Desempeño Laboral*

Se visualiza en la tabla 10 y figura 6, que el 91.11% de los encuestados catalogaron como aceptable el Desempeño Laboral. Sin embargo, el 8.89% restante lo considero bueno.

**Tabla 11***Dimensión 1: Productividad laboral*

Niveles	Frecuencia	%
Malo	0	0%
Bueno	9	20.00%
Aceptable	36	80.00%
Total	45	100%

*Nota: Base de Datos*



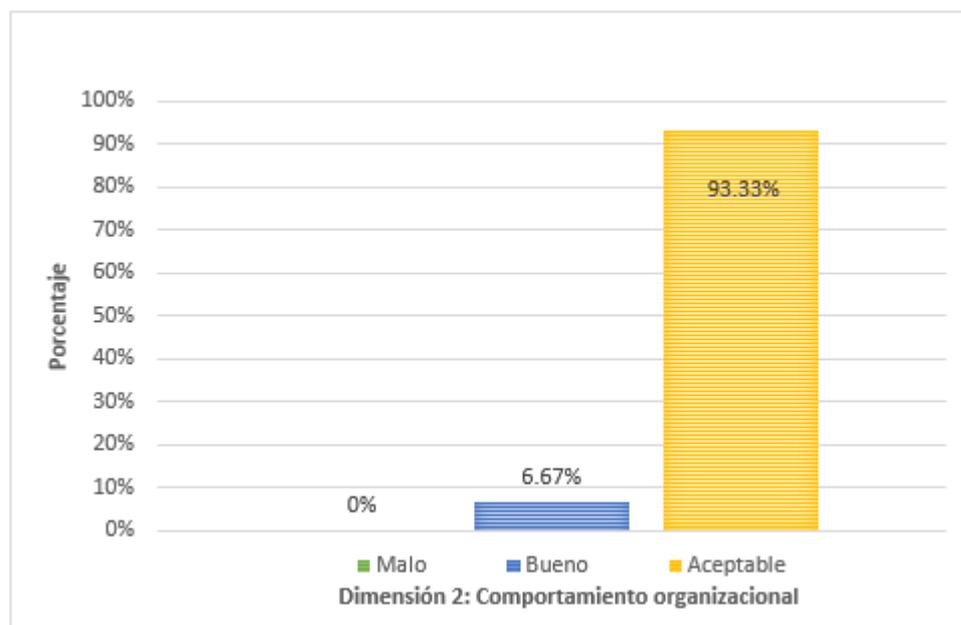
*Figura 7: Gráfico de barras de la dimensión 1: Productividad laboral*

Se visualiza en la tabla 11 y figura 7, que el 80% de los encuestados catalogaron como aceptable la Productividad laboral. Sin embargo, el 20% restante lo considero bueno.

**Tabla 12***Dimensión 2: Comportamiento organizacional*

Niveles	Frecuencia	%
Malo	0	0%
Bueno	3	6.67%
Aceptable	42	93.33%
Total	45	100%

*Nota: Base de Datos*



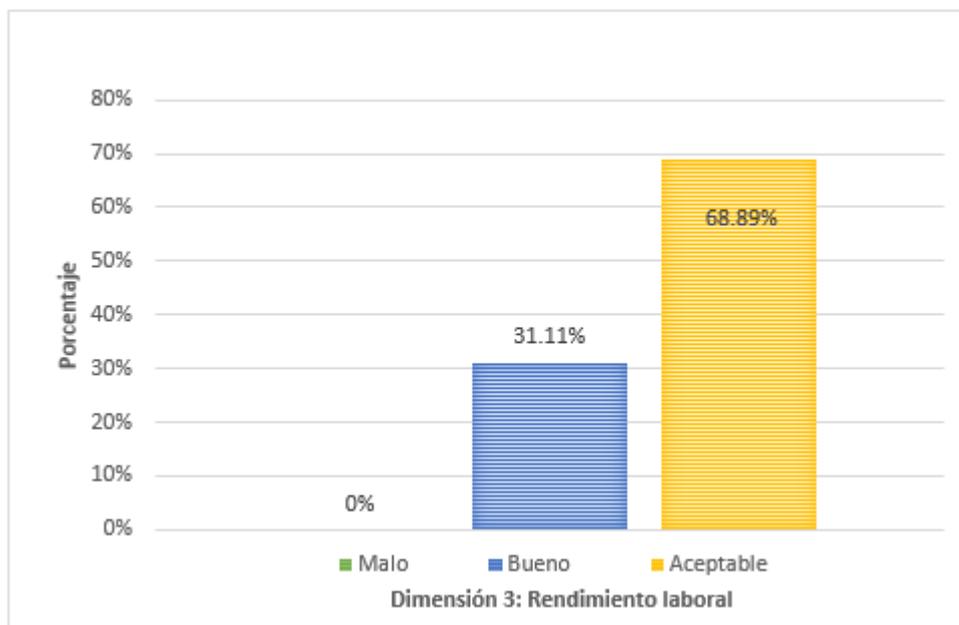
*Figura 8: Grafico de barras de la dimensión 2: Comportamiento organizacional*

Se visualiza en la tabla 12 y figura 8, que el 93.33% de los encuestados catalogaron como aceptable el Comportamiento organizacional. Sin embargo, el 6.67% restante lo considero bueno.

**Tabla 13***Dimensión 3: Rendimiento laboral*

Niveles	Frecuencia	%
Malo	0	0%
Bueno	14	31.11%
Aceptable	31	68.89%
Total	45	100%

*Nota: Base de Datos*



*Figura 9: Gráfico de barras de la dimensión 3: Rendimiento laboral*

Se visualiza en la tabla 13 y figura 9, que el 68.89% de los encuestados catalogaron como aceptable el Rendimiento laboral. Sin embargo, el 31.11% restante lo considero bueno.

## 4.1.2 Estadística Inferencial

### 4.1.2.1 Prueba de Normalidad.

Planteamiento de la Hipótesis de normalidad

**Ha.** Existe relación significativa entre el liderazgo directivo y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022

**Ho.** No existe relación significativa entre el liderazgo directivo y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de máximo grado de error.

En este caso se tomó en cuenta la prueba de Shapiro–Wilk porque la muestra es menor a 50

#### Tabla 14

*Prueba de normalidad de las variables Liderazgo directivo y Desempeño laboral*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 Liderazgo Directivo	,215	45	,001	,874	45	,001
V2 Desempeño Laboral	,216	45	,001	,824	45	,001

*Nota:* Datos procesados mediante el SPSS, elaboración propia

De acuerdo a la tabla 14, se observa que las variables liderazgo directivo y desempeño laboral no cuentan con una distribución normal ya que el p valor de ambas variables es  $< 0.05$  entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ) de normalidad en tal sentido que: Las variables liderazgo directivo y desempeño laboral no tienen una distribución normal, por lo tanto, se aplica la estadística no paramétrica (Prueba de hipótesis Rho de Spearman).

#### 4.1.2.2 Prueba de Hipótesis.

##### *Hipótesis General*

**Ha.** Existe relación significativa entre el liderazgo directivo y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022

**Ho.** No existe relación significativa entre el liderazgo directivo y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022

Nivel de confianza: 95%;  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sig.= p. Si  $p \geq \alpha$ , se acepta Ho; si  $p < \alpha$ , se rechaza Ho

Prueba estadística: No paramétrica, Coeficiente Rho de Spearman

#### **Tabla 15**

*Coeficiente de correlación entre liderazgo directivo y el desempeño laboral*

			<b>Correlaciones</b>	
			Liderazgo Directivo	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Liderazgo Directivo	Coeficiente de correlación	1.000	.028
		Sig. (bilateral)	.	.857
		N	45	45
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.028	1.000
		Sig. (bilateral)	.857	.
		N	45	45

*Nota:* Datos procesados mediante el SPSS, elaboración propia

#### **Interpretación**

El resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,028 indica que existe relación positiva entre las variables. Además, se encuentra en el nivel de correlación muy baja y siendo el nivel de significancia bilateral  $p = 0.857 > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis general; se concluye que: No existe relación significativa entre el

liderazgo directivo y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022.

### Hipótesis Específicas 1

**Ha.** Existe relación significativa entre la Toma de Decisiones y el Desempeño Laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022

**Ho.** No existe relación significativa entre la Toma de Decisiones y el Desempeño Laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022

Nivel de confianza: 95%;  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sig.= p. Si  $p \geq \alpha$ , se acepta Ho; si  $p < \alpha$ , se rechaza Ho

Prueba estadística: No paramétrica, Coeficiente Rho de Spearman

### Tabla 16

*Coeficiente de correlación entre la Toma de Decisiones y el Desempeño laboral*

			<b>Correlaciones</b>	
			Toma de decisiones	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	1.000	-.210
		Sig. (bilateral)	.	.166
		N	45	45
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-.210	1.000
		Sig. (bilateral)	.166	.
		N	45	45

Nota: Datos procesados mediante el SPSS, elaboración propia

### Interpretación

El resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman de  $-.0210$  indica que existe relación negativa entre las variables. Además, se encuentra en el nivel de correlación negativa baja y siendo el nivel de significancia bilateral  $p = 0.166 > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; se concluye que: No existe relación significativa entre la toma

de decisiones y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022

### *Hipótesis Específicas 2*

**Ha.** Existe relación significativa entre la Motivación y el Desempeño Laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022

**Ho.** No existe relación significativa entre la Motivación y el Desempeño Laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022

Nivel de confianza: 95%;  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sig.= p. Si  $p \geq \alpha$ , se acepta Ho; si  $p < \alpha$ , se rechaza Ho

Prueba estadística: No paramétrica, Coeficiente Rho de Spearman

### **Tabla 17**

*Coeficiente de correlación entre la Motivación y el Desempeño laboral*

			<b>Correlaciones</b>	
			Motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1.000	.210
		Sig. (bilateral)	.	.166
		N	45	45
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.210	1.000
		Sig. (bilateral)	.166	.
		N	45	45

*Nota:* Datos procesados mediante el SPSS, elaboración propia

### **Interpretación**

El resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,210 indica que existe relación positiva entre las variables. Además, se encuentra en el nivel de correlación positiva baja y siendo el nivel de significancia bilateral  $p = 0.166 > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; se concluye que: No existe relación significativa entre la

motivación y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022.

### *Hipótesis Específicas 3*

**Ha.** Existe relación significativa entre la Gestión Participativa y el Desempeño Laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022

**Ho.** No existe relación significativa entre la Gestión Resultados y el Desempeño Laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022

Nivel de confianza: 95%;  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sig.= p. Si  $p \geq \alpha$ , se acepta Ho; si  $p < \alpha$ , se rechaza Ho

Prueba estadística: No paramétrica, Coeficiente Rho de Spearman

### **Tabla 18**

*Coeficiente de correlación entre la Gestión Resultado y el Desempeño laboral*

			<b>Correlaciones</b>	
			Gestión Resultado	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión Resultado	Coeficiente de correlación	1.000	-.003
		Sig. (bilateral)	.	.983
		N	45	45
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-.003	1.000
		Sig. (bilateral)	.983	.
		N	45	45

*Nota:* Datos procesados mediante el SPSS, elaboración propia

### **Interpretación**

El resultado del coeficiente de correlación de Rho Spearman de  $-.003$  indica que existe relación negativa entre las variables. Además, se encuentra en el nivel de correlación negativa muy baja y siendo el nivel de significancia bilateral  $p = 0.983 > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; se concluye que: No existe relación significativa entre

la gestión resultado y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022.

#### 4.2 Discusión

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre las variables: liderazgo directivo y desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022. El estudio encontró que no existe una relación significativa entre las dos variables, siendo el nivel de significancia bilateral  $p = 0.857 > 0.05$  y con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,028. Se indica que existe relación positiva entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación muy baja, se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna, estos resultados concuerdan con el estudio de Saavedra (2021) quien relaciona el liderazgo directivo y desempeño laboral en la empresa Diseco S.A.C., Tarapoto - 2020, teniendo como resultado que no existe relación significativa entre las variables, asimismo fue establecida como una correlación nula con un Rho Spearman de - 0.159. Sin embargo, por el contrario se encuentra lo investigado por Purizaca, Sánchez (2018) donde sus resultados obtenidos afirman que el nivel de liderazgo directivo está relacionado de manera significativa e inversamente proporcional al desempeño laboral. Es decir, que a mayor nivel de liderazgo directivo menor nivel de desempeño laboral.

Respecto a la hipótesis específica 1, el resultado obtenido en la presente investigación se encontró que no existe relación significativa entre la Toma de Decisiones y el Desempeño Laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022. Siendo el nivel de significancia bilateral  $p = 0.166 > 0.05$  y con un nivel de coeficiente de correlación de Rho Spearman de -,0210. Se indica que existe relación negativa entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación negativa baja, se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna, sin embargo, por el contrario, se encuentra lo investigado por Alvarado (2018) tuvo como objetivo principal desarrollar e implementar un sistema web para

mejorar la toma de decisiones respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Independencia, asimismo los resultados obtenidos demostraron que el sistema web influye positivamente en la toma de decisiones respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Independencia.

Respecto a la hipótesis específica 2, el resultado obtenido en la presente investigación se encontró que no existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022. Siendo el nivel de significancia bilateral  $p = 0.166 > 0.05$  y con un nivel de coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,210. Se indica que existe relación positiva entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación positiva baja, se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna, estos resultados se asemejan a lo indicado por Torres et al., (2020) su objetivo fue determinar el nivel de relación existente entre la motivación de los colaboradores del P.E.H.C.B.M. y su desempeño laboral - 2014, La investigación concluyó que no existe relación ya que la motivación de los colaboradores de dicha institución es considerada baja, manifestándose en la poca dedicación y esfuerzo de los mismos a la hora de realizar las tareas asignadas, en cuanto al desempeño laboral se identificó que ésta es considerada inadecuada, viéndose reflejado en la presentación de las tareas fuera de tiempo, así como el incremento innecesario de los recursos y la baja productividad, por tal motivo se observa que mientras más problemas internos existan, la motivación de los colaboradores se verá afectada de manera negativa provocando que esta comience a decaer. Sin embargo, por el contrario, se encuentra lo investigado por Linares (2017) El objetivo fue determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. Donde se realizó el correspondiente análisis estadístico, apreciando la existencia de una relación  $Rho = 0,806$  entre las variables: motivación laboral y desempeño laboral. Este grado de correlación indica que la relación entre las dos variables es positiva y es directamente

proporcional, lo que quiere decir que, al aumentar el valor de una variable, también lo hará la otra y viceversa. En cuanto a la significancia de  $p=0,000$  muestra que  $p$  es menor a  $0,05$  lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se confirma que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. Lo mismo sostiene en su investigación Angulo (2021) tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los docentes de la institución educativa N° 80891 “Augusto Alberto Alva Ascurra” de la provincia de Trujillo, La Libertad, año 2021. Los resultados de la investigación establecieron que la Motivación y el desempeño laboral de los docentes es de Nivel Regular. También se determinó que la relación entre las dimensiones Motivación Intrínseca y Extrínseca con el Desempeño Laboral de los docentes, presenta una fuerza de asociación Moderada Positiva; en tanto que, en el caso de la Trascendente, la fuerza de asociación es Baja Positiva. De esa manera, se concluyó que entre las variables Motivación y el Desempeño Laboral de los docentes de la institución educativa estudiada, existe una relación significativa y directa, con lo cual se confirmó la hipótesis planteada.

En cuanto a la hipótesis específica 3, el resultado obtenido en la presente investigación se encontró que no existe relación significativa entre la gestión resultado y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022. Siendo el nivel de significancia bilateral  $p= 0.983 > 0.05$  y con un nivel de coeficiente de correlación de Rho Spearman de  $-,003$ . Se indica que existe relación negativa entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación negativa muy baja, se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna, sin embargo, por el contrario se encuentra lo investigado por, Araucano (2021) donde el presente estudio tuvo como objetivo, determinar la relación entre la gestión por resultados y el desempeño laboral en los trabajadores de la UT Huaraz FONCODES, teniendo como base metodológica de naturaleza cuantitativa, diseño no

experimental descriptivo correlacional, con una muestra probabilística estratificada constituida por 116 trabajadores y mediante la técnica de la encuesta se aplicaron dos cuestionarios adaptados por la investigadora y validados por dos expertos en la temática, y con un nivel de confiabilidad alta demostrado mediante el Alfa de Cronbach de 0,97 (Gestión por resultados) y 0,96 (Desempeño laboral). Los resultados indicaron que, más de la mitad de los trabajadores (el 56 %) perciben a la gestión por resultados como regular; mientras que, el 22,4 % lo percibe como deficiente. Por otro lado, la mitad de trabajadores valoran al desempeño laboral en el nivel medio, y un 36 % en el nivel alto. Concluyendo, que la gestión por resultados se relaciona de forma directa y significativa ( $p\text{-valor}=0,000$ ) con un nivel de correlación alto ( $Rho=0,856$ ) con el desempeño laboral. Del mismo modo Pajuelo (2021). Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión por resultados y el desempeño laboral del personal administrativo de una universidad estatal, Huaraz, 2021. Fue de tipo cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, transversal. La recolección de datos se realizó de una muestra de 169 participantes seleccionados mediante muestreo aleatorio simple, utilizando la técnica de encuesta y como instrumento al cuestionario que fue validado mediante juicio de expertos. Los resultados revelaron que existe una relación significativa entre la gestión por resultados y el desempeño laboral.

## Conclusiones

**Primera Conclusión:** En la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022 existe relación positiva con un nivel de correlación muy baja con coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,028 entre el liderazgo directivo y el desempeño laboral, siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.857>0.05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis general; se concluye que: No existe relación significativa entre las variables.

**Segunda Conclusión:** En la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022 existe relación negativa con un nivel de correlación negativa baja con coeficiente de correlación de Rho Spearman de -,0210 entre la toma de decisiones y el desempeño laboral, siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.166>0.05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; se concluye que: No existe relación significativa entre la dimensión y variable.

**Tercera Conclusión:** En la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022 existe relación positiva con un nivel de correlación positiva baja con coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,210 entre la motivación y el desempeño laboral, siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.166>0.05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; se concluye que: No existe relación significativa entre la dimensión y variable.

**Cuarta Conclusión:** En la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022 existe relación negativa con un nivel de correlación negativa muy baja con coeficiente de correlación de Rho Spearman de -,003 entre la gestión resultado y el desempeño laboral, siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.983>0.05$ , se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; se concluye que: No existe relación significativa entre la dimensión y variable.

## Recomendaciones

**Primera Recomendación:** Se recomienda a la empresa Intcomex Perú S.A.C., establecer un equipo de Directivos con técnicas de liderazgo y gestión de desarrollo en el talento humano, lo que conllevará a un mejor resultado para la empresa.

**Segunda Recomendación:** Se recomienda a la empresa Intcomex Perú S.A.C., realizar de forma trimestral charlas y técnicas de relajamiento para el personal conformado, lo que generará que el personal se libere de situaciones externas y se concentre en sus actividades con mayor efectividad a la hora de tomar decisiones.

**Tercera Recomendación:** Se recomienda a la empresa Intcomex Perú S.A.C., aplicar reconocimientos al personal, mostrando un valor por cada uno de ellos, como por ejemplo; el colaborador del mes por su buen rendimiento; lo que motivara al conjunto humano comprometerse con más ímpetu en sus actividades, dando como resultado lo esperado por la empresa.

**Cuarta Recomendación:** Se recomienda a la empresa Intcomex Perú S.A.C., realizar un control constante al cumplimiento de las actividades del recurso humano, delegando funciones de supervisión y realizándose de manera constante a través de check list establecidas por los Directivos, lo que permitirá tener una buena gestión de resultados y conociendo el avance de las actividades, nivel de compromiso del personal, optar oportunamente por medidas de solución y encontrarse en la mejora continua.

## Referencias

- Calderón Zambrano, J.M. y Sánchez Alvario, A.J. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral de una empresa importadora de muebles ubicada en la ciudad de Guayaquil [Tesis de Pregrado, Universidad de Guayaquil].  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/56795>
- Zans Castellón, A. J. (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].  
<http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/4744>
- Palomino, R. D. (2018). Liderazgo y comunicación interna durante los procesos de fusión o adquisición entre empresas de telecomunicaciones [Tesis de Maestría, Universidad de San Andrés]. <https://repositorio.udes.edu.ar/jspui/handle/10908/16157>
- Cadena Alarcón, E. K. (2019). La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la Provincia de Pichincha [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2877>
- Mendoza Montes, P. B. (2017). La influencia del liderazgo en la rotación de los agentes telefónicos de un contact center de la ciudad de Bogotá [Tesis de Maestría, Universidad Santo Tomas]. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/10675>
- Claros Vásquez C. O. (2019). Liderazgo y desempeño laboral de los instructores de la Escuela de Tecnología de la Información del SENATI-Huacho en el año 2018 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3083>

- Mendoza Lozano E. (2019). Liderazgo y desempeño laboral en empresas comercializadoras de electrodomésticos del distrito de Tarapoto, 2016 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejos]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28646>
- Timoteo Álvarez, N. E. (2018). Liderazgo y desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018 2016 [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejos]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24880>
- Puma Condori, Y. (2019). Relación del clima organizacional con el desempeño laboral administrativo en el Nivel Central de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018 [Tesis de Pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/1904>
- Bustamante Fernández, L. D. y Gil Díaz, Y. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SCC del Perú: Área Entel Chile, Cercado de Lima, 2018 [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejos]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34913>
- Barrientos Velito D. y Alania Pacovilca R. (2018). Liderazgo directivo y clima institucional: radiografía de instituciones educativas privadas del sur oriental del Perú. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación. Vol. 3No. 1, pp.128-149. <https://educas.com.pe/index.php/paidagogo/article/view/50/167>
- Ramírez Rodríguez D. (2016). Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Taurus Group, en su sede de Lima – Perú. [Tesis de Maestría, Universidad Inca Garcilazo de la Vega]. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1239/T\\_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20SOCIAL%20Y%20RRHH\\_07625272\\_RAMIREZ\\_RODRIGUEZ\\_DANIEL%20IVAN.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1239/T_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20SOCIAL%20Y%20RRHH_07625272_RAMIREZ_RODRIGUEZ_DANIEL%20IVAN.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

- Mora Acuña J. (2017). Liderazgo y desempeño laboral en docentes de instituciones educativas de San Martín de Porres, año 2016 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejos].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8490/Mora\\_AJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8490/Mora_AJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zapata Guerrero, C. G. (2021). Gestión institucional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad nacional de Lima metropolitana, 2021 [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de las Américas].  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1477/ZAPATA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Urquia Rojas, D. B. y Paredes Mendo, J. A. (2020). Satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tabalosos, San Martín 2020 [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Unión].  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3844/Diego\\_Trabajo\\_Bachillerato\\_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3844/Diego_Trabajo_Bachillerato_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Vásquez Garay, W. E. (2018). Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en una empresa industrial, Lima 2017 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejos].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16636>
- Mora Acuña, J. (2017). Liderazgo y desempeño laboral en docentes de instituciones educativas de San Martín de Porres, año 2016 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejos].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8490/Mora\\_AJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8490/Mora_AJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sandi Guzmán, K.L. (2018). Clima organizacional predominante en los colaboradores de la empresa Consulting Advisers S.A.C. Lima-2017 [Tesis de Pregrado, Universidad Inca

Garcilaso de la Vega].

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2251/TRAB.SUF.PROF.  
.\\_Katya %20Liz%2C%20Sandi%20Guzm%C3%A1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2251/TRAB.SUF.PROF._Katya%20Liz%2C%20Sandi%20Guzm%C3%A1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Guzmán Rojo, A.D. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global [Tesis de Pregrado, Universidad Ricardo Palma].

[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1658/TESIS%20ANGELICA%2  
0GUZ MAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1658/TESIS%20ANGELICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Peñaloza López, S. (2018). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una mediana empresa de telecomunicaciones para llegar al éxito global [Tesis de Pre grado, Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú].

[http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1660/Sharon%20Pe%C3%B1aloz  
a%20L%C3%B3pez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1660/Sharon%20Pe%C3%B1aloz a%20L%C3%B3pez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gestión (2021). Revista Management & Empleo. [https://gestion.pe/economia/management-  
empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-  
errores-laborales-nndc-noticia/?ref=gesr](https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/?ref=gesr)

OIT. Oficina Regional para América Latina y el Caribe (2019. 152 p) Panorama Laboral 2019 América Latina y el Caribe – OIT.

[https://www.oitinterfor.org/node/7710#:~:text=Los%20datos%20en%20este%20info  
rme,promedio%20regional%2C%20seg%C3%BAAn%20estas%20estimaciones.](https://www.oitinterfor.org/node/7710#:~:text=Los%20datos%20en%20este%20informe,promedio%20regional%2C%20seg%C3%BAAn%20estas%20estimaciones.)

Organización Internacional del trabajo (25 de enero de 2021) La COVID-19 y el mundo del trabajo. Séptima edición Estimaciones actualizadas y análisis.

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---  
dcomm/documents/briefingnote/wcms\\_767045.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_767045.pdf)

- Torres Reátegui, M. W., Torres Silva, M. C., Seijas Díaz, M. J. G., Rengifo Amasifen, M. R. R., & Martell Alfaro, M. K. P. (2021). Motivación y desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 593-600. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.260](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.260)
- Cuayla, A (2021). gestión del tiempo y el estrés académico, en tiempos de COVID-19, en estudiantes de Enfermería de la Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, 2021 Moquegua [Tesis de Pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui]. [http://3.17.44.64/bitstream/handle/20.500.12819/1334/Anyela\\_tesis\\_titulo\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://3.17.44.64/bitstream/handle/20.500.12819/1334/Anyela_tesis_titulo_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill
- Verastegui, M (2020). Liderazgo transformacional y comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa Vermi, Pachacámac-2020 [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1307>
- Zapana, J. (2020). Liderazgo y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de Entretenciones CEC Perú SA, Bellavista – 2020 [Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60232/Zapana\\_RJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60232/Zapana_RJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Claros, C. (2019). Liderazgo y Desempeño Laboral de los Instructores de la Escuela de Tecnología de la Información del SENATI – Huacho en el año 2018 [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3083>
- More, D. (2021). El liderazgo empresarial y desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas de las empresas de call center Lima metropolitana, 2020 [Tesis de Pregrado,

Universidad Peruana de la Américas].

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1553>

Mendoza, P. (2021). Liderazgo y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Construcciones Inmobiliarias S.A.C. [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de la Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1376>

## Apéndices

### Apéndice A. Matriz de Consistencia

*Liderazgo directivo y el Desempeño Laboral en la empresa Grupo Deltron S.A. del distrito de la Victoria – Lima 2021*

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE 1 Liderazgo directivo	1.- Toma de decisiones
¿De qué manera se relaciona el liderazgo directivo y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., Distrito de Surquillo – Lima 2022?	Determinar la relación entre el liderazgo directivo y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., Distrito de Surquillo – Lima 2022	Existe relación significativa entre el liderazgo directivo y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022		2.- Motivación
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		3.- Gestión de resultados
1.- ¿De qué manera se relaciona la toma de decisiones y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., Distrito de Surquillo – Lima 2022?	1.- Determinar la relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., Distrito de Surquillo, Lima 2022	1.- Existe relación significativa entre la Toma de Decisiones y el Desempeño Laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022	VARIABLE 2 Desempeño Laboral	1.- Productividad laboral
2.- ¿De qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., Distrito de Surquillo – Lima 2022?	2.- Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., Distrito de Surquillo, Lima 2022	2.- Existe relación significativa entre la Motivación y el Desempeño Laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022		2.- Comportamiento organizacional
3.- ¿De qué manera se relaciona la gestión resultados y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., Distrito de Surquillo – Lima 2022?	3.- Determinar la relación entre la gestión resultados y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., Distrito de Surquillo, Lima 2022	3.- Existe relación significativa entre la Gestión de Resultados y el Desempeño Laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., distrito de Surquillo, Lima 2022		3.- Rendimiento laboral

## Apéndice B. Matriz Operacional

### Operacionalización de la Variable Liderazgo Directivo

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Escala	Niveles o Rango
Liderazgo directivo	Madrigal (2011, p. 18, como se citó en Arana & Coronadoz, 2017) Liderazgo es la acción de influir en los demás; actitudes, conductas y habilidades de dirigir, orientar, motivar, vincular, integrar y optimizar el quehacer de las personas y grupos para lograr los objetivos deseados, en virtud de su posición en la estructura de poder y promover el desarrollo de sus integrantes	Toma de decisiones	Eficacia	1,2,3,4,5,6			Malo (20 – 46)
		Motivación	Participación		Nunca	Ordinal	Aceptable (47 – 73)
			Relaciones Humanas		Casi nunca		
			Empatía		Casi siempre		
		Gestión de resultados	Resultados gerenciales	14,15,16,17,18,19,20			Bueno (74 – 100)
			Resultados operativos				

*Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral*

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Escala	Niveles o Rango
Desempeño laboral	Robbins (2004, como se citó en Soldevilla & Rodríguez, 2020) plantean que el desempeño laboral es una herramienta que estudia los comportamientos y competencias, cuyos resultados son alcanzados en una determinada área o puesto laboral.	Productividad Laboral	Resultados de tiempo	1,2,3, 4,,5,6			Malo (20 – 46)
			Gestión de recursos				
		Comportamiento organizacional	Compromiso	7,8,9,10, 11,12,13, 14	Nunca	Ordinal	Aceptable (47 – 73)
			Actitud		Casi nunca A veces Casi siempre Siempre		
		Rendimiento laboral	Esfuerzo mental	15,16,17, 18,19,20			Bueno (74 – 100)
			Esfuerzo físico				

## Apéndice C. Cuestionario:

### Cuestionario escala de medición: Liderazgo Directivo

Estimado colaborador (a): Marque con una “X” en cada cuadrado la respuesta que mejor represente su opinión

1. Nunca      2. Casi Nunca      3. A veces      4. Casi Siempre      5. Siempre

N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
<b>Dimensión 1: Toma de decisiones</b>						
1	¿Los directivos generalmente toman decisiones muy eficaces?					
2	¿Los directivos muestran un comportamiento eficaz en la toma de decisiones?					
3	¿Los directivos están muy capacitados en la toma de decisiones gerenciales?					
4	¿Los directivos dan participación en la toma de decisiones a los equipos de trabajo?					
5	¿Los directivos tienen una política horizontal en la toma de decisiones?					
6	¿Consideras que la toma de decisiones participativa es eficaz?					
<b>Dimensión 2: Motivación</b>						
7	¿Los directivos promueven actividades de integración en el personal de la empresa?					
8	¿Los directivos tienen buen manejo en la solución de los conflictos que se presentan en la empresa?					
9	¿Las relaciones interpersonales de los directivos en la empresa son positivas y motivadoras?					
10	¿Los directivos mantienen una relación cordial y transparente con los equipos de trabajo?					
11	¿Los directivos comprenden y toleran los errores y fallas en los equipos de trabajo?					
12	¿Los directivos generalmente dan un buen trato a los equipos de trabajo?					
13	¿Los directivos muestran capacidad de comprensión para solucionar los errores de los equipos de trabajo?					
<b>Dimensión 3: Gestión de Resultados</b>						
14	¿Los directivos establecen metas y objetivos que ayudan al crecimiento de la empresa?					
15	¿Los directivos comunican la visión, misión y objetivos al personal de la empresa en general?					
16	¿Los directivos difunden y comunican los objetivos estratégico al personal de la empresa?					
17	¿Los directivos son eficaces en cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa?					
18	¿Los directivos son coherentes con la visión, misión y valores de la empresa?					
19	¿La gestión de resultados operativos de los directivos es congruente con los objetivos estratégicos de la empresa?					
20	¿Los directivos apoyan en la gestión del personal operativo en el cumplimiento de las metas?					

## Cuestionario escala de medición: Desempeño Laboral

Estimado colaborador (a): Marque con una “X” en cada cuadrado la respuesta que mejor represente su opinión

1. Nunca      2. Casi Nunca      3. A veces      4. Casi Siempre      5. Siempre

N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Dimensión 1: Productividad laboral						
1	¿El personal operativo cumple con su trabajo de acuerdo a su programa de actividades?					
2	¿El personal operativo cumple con su jornada laboral de manera productiva?					
3	¿El personal operativo logra sus objetivos de área de forma mensual y anual?					
4	¿El personal operativo da un uso óptimo a las máquinas y equipos bajo su responsabilidad?					
5	¿El personal operativo utiliza los materiales de oficina con responsabilidad?					
6	¿El personal operativo dispone de los recursos necesarios para desempeñar su trabajo?					
Dimensión 2: Comportamiento organizacional						
7	¿El personal operativo tiene un alto compromiso con la misión, visión y valores de la empresa?					
8	¿El personal operativo tiene un alto compromiso en el desempeño de sus obligaciones y funciones?					
9	¿El personal operativo se siente identificado con la empresa?					
10	¿El personal operativo es leal con los objetivos y planes de la empresa?					
11	¿El personal opera con actitud positiva y motivadora?					
12	¿El personal operativo desarrolla relaciones interpersonales positivas en la empresa?					
13	¿El personal operativo tiene una actitud colaborativa con sus compañeros de área?					
14	¿El personal operativo en general trabaja de manera cooperativa en la empresa?					
Dimensión 3: Rendimiento laboral						
15	¿El personal operativo desempeña sus funciones con mentalidad positiva?					
16	¿El personal operativo labora con iniciativa y creatividad?					
17	¿El personal operativo muestra un buen nivel de conocimientos?					
18	¿El personal operativo trabaja bajo presión de forma positiva para la realización de sus tareas?					
19	¿El personal operativo muestra una apariencia física saludable y enérgica?					
20	¿El personal operativo cumple metas a través del esfuerzo físico necesario?					

## Apéndice D. Certificado de Validez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE EL LIDERAZO DIRECTIVO								
Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 1 Liderazgo Directivo								
Dimensión 1: Toma de decisiones								
1	¿Los directivos generalmente toman decisiones muy eficaces?	X		X		X		
2	¿Los directivos muestran un comportamiento eficaz en la toma de decisiones?	X		X		X		
3	¿Los directivos están muy capacitados en la toma de decisiones gerenciales?	X		X		X		
4	¿Los directivos dan participación en la toma de decisiones a los equipos de trabajo?	X		X		X		
5	¿Los directivos tienen una política horizontal en la toma de decisiones?	X		X		X		
6	¿Consideras que la toma de decisiones participativa es eficaz?	X		X		X		
Dimensión 2: Motivación								
7	¿Los directivos promueven actividades de integración en el personal de la empresa?	X		X		X		
8	¿Los directivos tienen buen manejo en la solución de los conflictos que se presentan en la empresa?	X		X		X		
09	¿Las relaciones interpersonales de los directivos en la empresa son positivas y motivadoras?	X		X		X		
10	¿Los directivos mantienen una relación cordial y transparente con los equipos de trabajo?	X		X		X		
11	¿Los directivos comprenden y toleran los errores y fallas en los equipos de trabajo?	X		X		X		
12	¿Los directivos generalmente dan un buen trato a los equipos de trabajo?	X		X		X		
13	¿Los directivos muestran capacidad de comprensión para solucionar los errores de los equipos de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Gestión de resultados								
14	¿Los directivos establecen metas y objetivos que ayudan al crecimiento de la empresa?	X		X		X		
15	¿Los directivos comunican la visión, misión y objetivos al personal de la empresa en general?	X		X		X		
16	¿Los directivos difunden y comunican los objetivos estratégico al personal de la empresa?	X		X		X		
17	¿Los directivos son eficaces en cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa?	X		X		X		
18	¿Los directivos son coherentes con la visión, misión y valores de la empresa?	X		X		X		
19	¿La gestión de resultados operativos de los directivos es congruente con los objetivos estratégicos de la empresa?	X		X		X		
20	¿Los directivos apoyan en la gestión del personal operativo en el cumplimiento de las metas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador. Lc /Dr /Mg: Lc. DIAZ MENDOZA

LUCIA DEL ROSARIO DNI: 47867142

Especialidad de evaluador LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

.....02.....de.....02.....2022

<sup>1</sup> **Pertinacia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado

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

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

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

Firma

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 2 Desempeño Laboral								
Dimensión 1: Productividad laboral								
1	¿El personal operativo cumple con su trabajo de acuerdo a su programa de actividades?	X		X		X		
2	¿El personal operativo cumple con su jornada laboral de manera productiva?	X		X		X		
3	¿El personal operativo logra sus objetivos de área de forma mensual y anual?	X		X		X		
4	¿El personal operativo da un uso óptimo a las máquinas y equipos bajo su responsabilidad?	X		X		X		
5	¿El personal operativo utiliza los materiales de oficina con responsabilidad?	X		X		X		
6	¿El personal operativo dispone de los recursos necesarios para desempeñar su trabajo?	X		X		X		
Dimensión 2: Comportamiento organizacional								
7	¿El personal operativo tiene un alto compromiso con la misión, visión y valores de la empresa?	X		X		X		
8	¿El personal operativo tiene un alto compromiso en el desempeño de sus obligaciones y funciones?	X		X		X		
9	¿El personal operativo se siente identificado con la empresa?	X		X		X		
10	¿El personal operativo es leal con los objetivos y planes de la empresa?	X		X		X		
11	¿El personal trabaja con actitud positiva y motivadora?	X		X		X		
12	¿El personal operativo desarrolla relaciones interpersonales positivas en la empresa?	X		X		X		
13	¿El personal operativo tiene una actitud colaborativa con sus compañeros de área?	X		X		X		
14	¿El personal operativo en general trabaja de manera cooperativa en la empresa?	X		X		X		
Dimensión 3: Rendimiento laboral								
15	¿El personal operativo desempeña sus funciones con mentalidad positiva?	X		X		X		
16	¿El personal operativo trabaja con iniciativa y creatividad?	X		X		X		
17	¿El personal operativo muestra un buen nivel de conocimientos?	X		X		X		
18	¿El personal operativo trabaja bajo presión de forma positiva para la realización de sus tareas?	X		X		X		
19	¿El personal operativo muestra una apariencia física saludable y enérgica?	X		X		X		
20	¿El personal operativo cumple metas a través del esfuerzo físico necesario?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (  ) Aplicable después de corregir (  ) No aplicable (  )

Apellidos y nombres del juez validador. Lc /Dr /Mg: LC. DIAZ MENDOZA

LUCIA DEL ROSARIO. DNI: 47.867.142

Especialidad de evaluador LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.

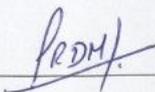
.....02.....de.....02.....2022

<sup>1</sup> **Pertinacia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado

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

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

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



Firma

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE EL LIDERAZO DIRECTIVO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 1 Liderazgo Directivo								
Dimensión 1: Toma de decisiones								
1	¿Los directivos generalmente toman decisiones muy eficaces?	X		X		X		
2	¿Los directivos muestran un comportamiento eficaz en la toma de decisiones?	X		X		X		
3	¿Los directivos están muy capacitados en la toma de decisiones gerenciales?	X		X		X		
4	¿Los directivos dan participación en la toma de decisiones a los equipos de trabajo?	X		X		X		
5	¿Los directivos tienen una política horizontal en la toma de decisiones?	X		X		X		
6	¿Consideras que la toma de decisiones participativa es eficaz?	X		X		X		
Dimensión 2: Motivación								
7	¿Los directivos promueven actividades de integración en el personal de la empresa?	X		X		X		
8	¿Los directivos tienen buen manejo en la solución de los conflictos que se presentan en la empresa?	X		X		X		
09	¿Las relaciones interpersonales de los directivos en la empresa son positivas y motivadoras?	X		X		X		
10	¿Los directivos mantienen una relación cordial y transparente con los equipos de trabajo?	X		X		X		
11	¿Los directivos comprenden y toleran los errores y fallas en los equipos de trabajo?	X		X		X		
12	¿Los directivos generalmente dan un buen trato a los equipos de trabajo?	X		X		X		
13	¿Los directivos muestran capacidad de comprensión para solucionar los errores de los equipos de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Gestión de resultados								
14	¿Los directivos establecen metas y objetivos que ayudan al crecimiento de la empresa?	X		X		X		
15	¿Los directivos comunican la visión, misión y objetivos al personal de la empresa en general?	X		X		X		
16	¿Los directivos difunden y comunican los objetivos estratégico al personal de la empresa?	X		X		X		
17	¿Los directivos son eficaces en cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa?	X		X		X		
18	¿Los directivos son coherentes con la visión, misión y valores de la empresa?	X		X		X		
19	¿La gestión de resultados operativos de los directivos es congruente con los objetivos estratégicos de la empresa?	X		X		X		
20	¿Los directivos apoyan en la gestión del personal operativo en el cumplimiento de las metas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (  ) Aplicable después de corregir (  ) No aplicable (  )

Apellidos y nombres del juez validador. Lc /Dr /Mg: Ing Roger Alain

Miranda Zapana DNI: 46959223

Especialidad de evaluador Ingeniero de sistemas

.....02.....de.....02.....2022

<sup>1</sup> **Pertinacia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado

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

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

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



Firma

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
Variable 2 Desempeño Laboral								
Dimensión 1: Productividad laboral								
1	¿El personal operativo cumple con su trabajo de acuerdo a su programa de actividades?	X		X		X		
2	¿El personal operativo cumple con su jornada laboral de manera productiva?	X		X		X		
3	¿El personal operativo logra sus objetivos de área de forma mensual y anual?	X		X		X		
4	¿El personal operativo da un uso óptimo a las máquinas y equipos bajo su responsabilidad?	X		X		X		
5	¿El personal operativo utiliza los materiales de oficina con responsabilidad?	X		X		X		
6	¿El personal operativo dispone de los recursos necesarios para desempeñar su trabajo?	X		X		X		
Dimensión 2: Comportamiento organizacional								
7	¿El personal operativo tiene un alto compromiso con la misión, visión y valores de la empresa?	X		X		X		
8	¿El personal operativo tiene un alto compromiso en el desempeño de sus obligaciones y funciones?	X		X		X		
9	¿El personal operativo se siente identificado con la empresa?	X		X		X		
10	¿El personal operativo es leal con los objetivos y planes de la empresa?	X		X		X		
11	¿El personal opera con actitud positiva y motivadora?	X		X		X		
12	¿El personal operativo desarrolla relaciones interpersonales positivas en la empresa?	X		X		X		
13	¿El personal operativo tiene una actitud colaborativa con sus compañeros de área?	X		X		X		
14	¿El personal operativo en general trabaja de manera cooperativa en la empresa?	X		X		X		
Dimensión 3: Rendimiento laboral								
15	¿El personal operativo desempeña sus funciones con mentalidad positiva?	X		X		X		
16	¿El personal operativo labora con iniciativa y creatividad?	X		X		X		
17	¿El personal operativo muestra un buen nivel de conocimientos?	X		X		X		
18	¿El personal operativo trabaja bajo presión de forma positiva para la realización de sus tareas?	X		X		X		
19	¿El personal operativo muestra una apariencia física saludable y enérgica?	X		X		X		
20	¿El personal operativo cumple metas a través del esfuerzo físico necesario?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (  ) Aplicable después de corregir (  ) No aplicable (  )

Apellidos y nombres del juez validador. Lc /Dr /Mg: Ing. Roger Alain

Miranda Zapana DNI: 46959223

Especialidad de evaluador Ingeniero de Sistemas

.....02.....de.....02.....2022

<sup>1</sup> **Pertinacia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado

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

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

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



Firma

## Apéndice E. Carta de Autorización



Surquillo, 21 de enero 2022

**Señores**

UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS  
Av. Garcilazo de la vega N° 188 – Lima

**Presente. -**

Atención : Dra. Doris Farfán Valdivia  
Jefa de Grados y Títulos

Asunto : Autorización de trabajo de Investigación – Tesis

Mediante la presente, tengo a bien dirigirme a usted con la finalidad de informar que se autoriza el trabajo de investigación denominado “Directivo y el desempeño laboral en la empresa Intcomex Perú S.A.C., Distrito de Surquillo, Lima 2022”, del señor Jolvi Alberto Nizama Querevalu, identificado con DNI N° 41267241, quien se desempeña como Sectorista de Créditos en el Área de Créditos y Cobranzas hasta la actualidad y que su trabajo de investigación es para obtener su título de licenciado en administración de empresas.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

*Atentamente,*

*Carolina Mansilla Suito*  
*Jefe de Créditos y Cobranzas*  
**INTCOMEX PERU SAC**

## Apéndice F. Bases de Datos

### Liderazgo directivo

ENCUESTADOS	ITEMS																				SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
E1	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	86
E2	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	78
E3	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	79
E4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	80
E5	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	79
E6	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	79
E7	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	82
E8	3	3	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	68
E9	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	77
E10	5	5	5	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	82
E11	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	3	3	4	81
E12	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	3	4	4	3	4	4	82
E13	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	80
E14	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	81
E15	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	90
E16	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	83
E17	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	79
E18	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	77
E19	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	79
E20	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	86
E21	5	5	5	4	3	5	3	5	4	5	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	78
E22	5	4	5	3	3	5	4	5	5	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	79
E23	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	80
E24	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	80
E25	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	80
E26	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	78
E27	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	80
E28	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3	82
E29	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	85
E30	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	86
E31	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	82
E32	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	80
E33	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	66
E34	5	4	4	4	3	5	3	4	4	5	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	79
E35	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	90
E36	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	78
E37	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	79
E38	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	83
E39	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	3	4	4	3	3	4	5	3	81
E40	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	82
E41	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	70
E42	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	3	4	3	80
E43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	66
E44	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	78
E45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	90



*Bases de datos Dimensiones Liderazgo directivo*

Nro.	D1	D2	D3	Variable
E1	27	34	25	86
E2	23	30	25	78
E3	23	31	25	79
E4	26	28	26	80
E5	24	31	24	79
E6	27	30	22	79
E7	26	31	25	82
E8	21	25	22	68
E9	26	28	23	77
E10	28	29	25	82
E11	26	30	25	81
E12	28	28	26	82
E13	25	30	25	80
E14	27	29	25	81
E15	27	34	29	90
E16	28	30	25	83
E17	28	29	22	79
E18	25	29	23	77
E19	25	30	24	79
E20	29	31	26	86
E21	27	29	22	78
E22	25	29	25	79
E23	24	31	25	80
E24	25	31	24	80
E25	26	30	24	80
E26	25	30	23	78
E27	26	28	26	80
E28	28	30	24	82
E29	27	31	27	85
E30	27	31	28	86
E31	24	31	27	82
E32	25	29	26	80
E33	19	26	21	66
E34	25	28	26	79
E35	27	34	29	90
E36	26	27	25	78
E37	26	28	25	79
E38	28	30	25	83
E39	26	29	26	81
E40	25	32	25	82
E41	20	29	21	70
E42	26	29	25	80
E43	18	27	21	66
E44	26	28	24	78
E45	30	35	25	90