



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA
COMERCIO TECNOLOGÍA REDES S.A.C. – CALLAO – 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

NATALY EDITH TIMOTEO ALVAREZ

ASESORA:

MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

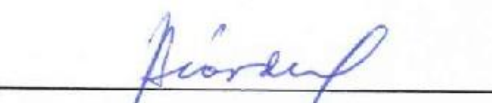
LIMA – PERÚ

2018

PÁGINA DEL JURADO



Dr. Delgado Céspedes Carlos Alberto
Presidente del Jurado de Tesis



Dr. Cárdenas Saavedra Abraham
Secretario del Jurado de Tesis



Dr. Carranza Estela Teodoro
Vocal del Jurado de Tesis

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico en primer lugar a Dios por haberme dado la vida y fortalezas para terminar este proyecto.

A mis padres por haberme proporcionado la mejor educación, lecciones de vida y su apoyo incondicional.

A mis hermanas por haberme aconsejado, guiado y motivado para el logro de la meta.

Nataly Timoteo

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por haberme brindado las energías para concluir este trabajo.

A mis padres, por haberme enseñado que, con esfuerzo, trabajo y constancia se consigue todo.

A mi estimada MSc. Mairena Fox Petronila Liliana, que sin su ayuda y conocimiento no hubiese sido posible realizar este proyecto.

A todos mis familiares, por su apoyo y motivación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Nataly Edith Timoteo Alvarez con DNI N° 70061323, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de Diciembre del 2018



Nataly Edith Timoteo Alvarez

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Liderazgo y desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

El presente trabajo de investigación es producto del esfuerzo al trabajo meticuloso que tiene como objetivo determinar la relación del liderazgo y desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.

Nataly Edith Timoteo Alvarez

INDICE

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad problemática.....	12
1.2 Trabajos Previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	16
1.3.1 Liderazgo	16
1.3.1.1 Definiciones del liderazgo	16
1.3.1.2 Importancia del liderazgo	17
1.3.1.3 Dimensiones del liderazgo.....	17
1.3.2 Desempeño laboral.....	20
1.3.2.1 Definiciones del desempeño laboral	20
1.3.2.2 Dimensiones del desempeño laboral	20
1.4 Formulación del Problema	23
1.4.1 Problema General.....	23
1.4.2 Problemas Específicos.....	23
1.5 Justificación del Estudio.....	23
1.6 Hipótesis	24
1.6.1 Hipótesis General.....	24
1.6.2 Hipótesis Específicos	24
1.7 Objetivo	24
1.7.1 Objetivo General.....	24
1.7.2 Objetivo Específicos	24

II. METODOLOGÍA	25
2.1 Tipo y diseño de investigación	25
2.1.1 Tipo de investigación	25
2.1.2 Diseño de la investigación	25
2.1.3 Nivel de investigación	26
2.2 Variables, Operacionalización de variables	26
2.2.1 Variables estudiadas	26
2.2.2. Operacionalización de variables	26
2.3 Población y muestra	28
2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
2.4.1 Técnicas e instrumento de recolección de datos	28
2.4.2 Validez.....	29
2.4.3 Confiabilidad	29
2.5 Métodos de análisis de datos	30
2.6 Aspectos éticos	30
III. RESULTADOS	32
3.1 Prueba de normalidad.....	32
3.2 Análisis de los resultados estadísticos.....	33
3.2.1 Resultados por dimensión.....	33
3.2.2 Resultados de las medidas descriptivas.....	39
3.2.3 Prueba de hipótesis.....	39
3.2.3.1 Prueba de hipótesis general.....	39
3.2.3.2 Prueba de hipótesis específicas	41
IV. DISCUSION.....	44
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	50
ANEXOS.....	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.2.1.1.	Variables de investigación	26
Tabla 2.2.2.1	Cuadro de operacionalización de variables	27
Tabla 2.4.1.1.	Estructura dimensional de las variables de estudio	28
Tabla 2.4.1.2.	Categorías en la escala de Likert	29
Tabla 2.4.2.1.	Validación de expertos	29
Tabla 2.4.3.1.	Resumen de procesamiento de casos	29
Tabla 2.4.3.2.	Estadísticas de fiabilidad	30
Tabla 2.4.3.3.	Escala de medidas Coeficiente alfa de Cronbach	30
Tabla 3.1.1.	Pruebas de normalidad de Shapiro-Will	32
Tabla 3.2.1.1.a	Nivel de extroversión en base al liderazgo en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.	33
Tabla 3.2.1.2.a	Nivel de experiencia en base al liderazgo en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.	34
Tabla 3.2.1.3.a	Nivel de afabilidad en base al liderazgo en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.	35
Tabla 3.2.1.4.a	Nivel de producción en base al desempeño laboral en Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.	36
Tabla 3.2.1.5.a	Nivel de calidad en base al desempeño laboral en Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.	37
Tabla 3.2.1.6.a	Nivel del conocimiento en base al desempeño laboral en Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.	38
Tabla 3.2.2.1.	Desviación estándar, los promedios y el coeficiente de variabilidad de la V1 y V2	39
Tabla 3.2.3.1.1.	Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman	40
Tabla 3.2.3.1.2.	Correlación de Spearman entre las variables liderazgo y desempeño laboral	40
Tabla 3.2.3.2.1.	Correlación de Spearman entre la variable liderazgo y la dimensión producción	41
Tabla 3.2.3.2.2.	Correlación de Spearman entre la variable liderazgo y la dimensión calidad	42
Tabla 3.2.3.2.3.	Correlación de Spearman entre la variable liderazgo y la dimensión conocimiento del trabajo	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.2.1.1	Nivel de extroversión en base al liderazgo en Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.	33
Figura 3.2.1.2	Nivel de experiencia en base al liderazgo en Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.	34
Figura 3.2.1.3	Nivel de afabilidad en base al liderazgo en Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.	35
Figura 3.2.1.4	Nivel de producción en base al desempeño laboral en Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.	36
Figura 3.2.1.5	Nivel de calidad en base al desempeño laboral en Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.	37
Figura 3.2.1.6	Nivel del conocimiento en base al desempeño laboral en Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018	38

RESUMEN

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.

Palabras clave: liderazgo, desempeño laboral, producción, calidad, comunicación, experiencia.

ABSTRACT

The present investigation titled "Leadership and Labor Performance in the company Comercio Tecnología Redes S.A.C. - Callao - 2018 ", aimed to determine the relationship between leadership and job performance in the company Comercio Tecnología Redes S.A.C. - Callao - 2018, which will answer the question of the relationship between leadership and job performance in the company Comercio Tecnología Redes S.A.C. - Callao - 2018. This research was carried out using the quantitative approach, the level carried out was correlational descriptive, the type developed was applied, and the non-experimental design and transversal cuts were used for its purpose. Likewise, it took as sample to 40 collaborators of the company, for the data collection the technique of the survey was used and as instrument the questionnaire, that was composed of 17 questions in measurement of the scale of Likert, after that it was measured the level of reliability with Cronbach's Alpha, having as acceptable result. The investigation continued to develop, obtaining in the Kolmogorov Smirnova normality test a significance value of 0.01, therefore, the data have no normal contribution; finally, to measure the level of correlation of V1 and V2, the Spearman's Rho test was used, having significant results of 0.511, therefore the investigation concludes by revealing that there is a considerable positive correlation between the variables leadership and work performance in the company Comercio Tecnología Redes SAC - Callao - 2018.

Keywords: leadership, work performance, production, quality, communication, experience.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día, el liderazgo forma parte importante dentro del desempeño laboral del trabajador, puesto que motiva a su buen rendimiento. Los trabajadores desmotivados dentro de la organización pueden llegar a ser un problema. Actualmente, las empresas requieren y necesitan de líderes atentos capaces de trabajar, desarrollar y facilitar soluciones ante los problemas motivando a los trabajadores para que tengan un mejor desenvolvimiento en su productividad.

Lusthaus (2013) “Las organizaciones de hoy deben poseer la capacidad de cambiar rápidamente. Requieren de liderazgo para conectar sus realidades internas y externas con miras a mejorar su propio desempeño” (p.68).

Chávez (2012) “El liderazgo ya no se centra en la teoría del gran hombre; más bien implica que muchos de los miembros de la organización deben asumir funciones de liderazgo” (p.102).

La problemática sobre el liderazgo es un punto importante a la hora de analizar el desempeño laboral, todo líder implica tener un dominio dentro de la empresa de manera externa a través del posicionamiento e imagen, e interna conforme a los rendimientos laborales de los trabajadores

Los líderes deben poseer la habilidad de desarrollar planes estratégicos a largo plazo y crear sistemas de administración en apoyo al desarrollo y crecimiento tanto de la empresa como del personal que lo conforma.

Dentro de una organización, el trato es una característica importante que puede relacionarse en el desempeño laboral, pero no siempre los comportamientos y habilidades de desenvolvimiento de cada trabajador puede ser adecuada o estar a su máximo rendimiento laboral.

El liderazgo en exigir rapidez, seguir instrucciones al pie de la letra, dejando de preocuparse por su trabajo y no de los demás influye en el desempeño laboral de manera positiva y se obtendría buenos resultados; pero si el líder fuese todo lo contrario, podría crearse problemas y tardaría en mostrarse los resultados buenos.

Las empresas modernas en reciente crecimiento son las que deben contar con un factor humano motivado, que este orientado hacia los objetivos y estrategias; enfocándose en el cumplimiento de las normas del empleado para generar propuestas de mejora con relación al rendimiento del personal y a la productividad de la organización.

La empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. es una empresa la cual brinda servicios de ingeniería planificada, recursos de mano de obra, soluciones integradas inmediatas en la industria, comercio, y sistema de redes, a empresas que tienen como misión fundamental el desarrollo tecnológico y la calidad. Actualmente cuenta con 40 trabajadores los cuales desarrollan labores administrativas y operativas. Cuya sede de operaciones está ubicada en Callao.

En el desarrollo de las actividades que realizan los trabajadores se puede observar el ambiente interno de la empresa, lo que nos ayuda a observar un contexto más real de la situación en la que se encuentra la empresa, se aprecia que los colaboradores realizan sus actividades sin conocer el propósito, se observa un jefe ausente y la falta de comunicación entre el jefe y sus colaboradores.

1.2. Trabajos previos

Según Robles (2017) realizó la investigación sobre “Relación entre el estilo de liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de Cineplanet – Trujillo – 2017”. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cineplanet – Trujillo. La metodología fue: de diseño correlacional. La conclusión fue que se determinó que la relación es directa a través del análisis de las dimensiones: estilo transaccional, transformacional, capacidad laboral y desenvolvimiento.

Según Urizar (2016) realizó la investigación sobre “Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante Don Carlos – Cobán – 2016”. El objetivo general fue conocer los estilos de liderazgo de los colaboradores del restaurante Don Carlos. La metodología fue: tipo de estudio descriptivo. La conclusión fue que se determinó que el estilo de liderazgo autocrático es el predominante en el grupo de los colaboradores.

Según Esparza (2016) realizó la investigación sobre “El estilo de liderazgo y su efecto en el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa El Rocio S.A. – Trujillo – 2016”. El objetivo general fue determinar el efecto del estilo de liderazgo en el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa El Rocio S.A. – Trujillo – 2016. La metodología fue: de tipo descriptiva, diseño no experimental – transversal. La conclusión fue que el efecto que tiene el estilo de liderazgo sobre el desempeño laboral del personal del área de contabilidad de la empresa El Rocio S.A., tiene una relación escasa entre sí, el coeficiente de terminación es 0,1751; lo que indica la baja relación entre las variables estudiadas, que el desempeño laboral depende poco del estilo de liderazgo en el área de contabilidad.

Según Ortega (2016) realizó la investigación sobre “Liderazgo y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital II Essalud – Huánuco – 2016”. El objetivo general fue determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital II Essalud – Huánuco. La metodología fue: de diseño correlacional. La conclusión fue que existe una relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Servicio de emergencia.

Según Espino (2014) realizó la investigación sobre “Estilos de liderazgo de los docentes en relación al desempeño laboral en el nivel secundaria en la Institución Educativa Margarita Santa Ana de Benavides – Ica – 2014”. El objetivo general del trabajo fue determinar la relación que existe entre el liderazgo de los docentes y su desempeño laboral en el nivel secundaria en la Institución Educativa Margarita Santa Ana de Benavides. La metodología fue: tipo básico descriptivo. La conclusión fue que el liderazgo se correlaciona significativamente con el desempeño laboral de los docentes, esta correlación alcanzó un valor de 0,805 (valor correlacional de Pearson).

Según De Le. (2013) realizó la investigación sobre “Influencia del estilo de liderazgo en el desempeño laboral de los dirigentes de la Institución educativa José Faustino Sánchez Carrión, cercado de Lima-2011”. El objetivo general del trabajo fue analizar la influencia del estilo de liderazgo directivo en el desempeño laboral de los dirigentes de la Institución educativa José Faustino Sánchez Carrión, según el estilo de liderazgo presente en el directivo, en relación a la influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral

docente y la gestión pedagógica. La metodología fue: tipo de estudio básico descriptivo. La conclusión fue que en la I.E. José Faustino Sánchez Carrión, el director evidencio un estilo de liderazgo Autoritario, logrando un 68% de baja influencia en el desempeño laboral de los docentes por causa de su estilo de líder directivo Autoritario.

Según Willman (2013) realizo la investigación sobre “Relación en las Percepciones del estilo de Liderazgo del jefe inmediato con el Desempeño Laboral de los estudiantes en Práctica de la Universidad ICESI”. El objetivo general del trabajo fue determinar la relación entre el estilo de liderazgo del jefe inmediato con el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la Universidad ICESI. La metodología fue: de tipo no experimental con alcance exploratorio. La conclusión fue que en la medida en que el estudiante perciba que su jefe tiene un estilo de liderazgo múltiple (directivo, participativo, orientado a metas y considerado), su desempeño en la práctica será mejor.

Lorenzo (2015) realizo la investigación sobre “La Gestión empresarial y su influencia en el desempeño competitivo de las Mypes, sector inmobiliario, distrito de independencia, Lima- Año 2011”. El objetivo general fue establecer la influencia que existe entre la Gestión empresarial y el desempeño competitivo e las Mypes del sector inmobiliario. La metodología fue: tipo de estudio transaccional transversal de tipo correlativo. La conclusión fue que si existe relación entre la Gestión empresarial para el buen desarrollo competitivo de la Mypes, también el papel importante que juega el gerente de las empresas, cuando posee el conocimiento de Gestión empresarial, su aplicación dentro de ella, las cuales conllevan a una buena toma de decisión para el desarrollo competitivo de las Mypes del sector inmobiliario.

Lucas (2015) realizó la investigación sobre “Planificación Estratégica y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de la Agencia Giraldez Sucursal B Huancayo”. El objetivo general de la presente tesis fue determinar la relación entre la planificación estratégica y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación de la Agencia Giraldez Sucursal B Huancayo. La metodología fue: tipo de estudio básico, con diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. El resultado es que se demostró que la planificación estratégica influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la organización.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Fiedler (1965, 1967) propuso “las relaciones de contingencia en el campo del liderazgo [...]; su teoría describe la manera en que se obtiene una alta efectividad de un grupo u organización mediante la personalidad de un líder y la situación, la teoría se orienta en influir en sus seguidores para obtener favorables resultados en las tareas o actividades de las personas”. (Citado en Palomo, 2014, p. 57)

1.3.1. Liderazgo.

1.3.1.1. Definiciones del Liderazgo

Maxwell (2016) explica que “una definición de liderazgo es [...] una relación de influencia y seguidores, quienes intenta realizar cambios reales que reflejan sus mutuos propósitos” (p.43).

Según Tracy (2015) “El liderazgo es la capacidad de provocar un rendimiento extraordinario en gente normal y corriente; es la capacidad de conseguir seguidores” (p.5).

Hiriyappa (2018) “El liderazgo es el proceso mediante el cual un ejecutivo dirige, guía e influye de forma imaginativa en el trabajo de otros al elegir y alcanzar objetivos específicos al mediar entre los individuos y la organización de tal manera que obtengan la misma satisfacción” (p.38).

Ayala (2013) “el líder es toda persona que, gracias a su personalidad, dirige a un grupo social con la participación espontanea de sus demás miembros”.

El liderazgo se puede definir como el conjunto de habilidades que desarrolla una persona con el fin de cambiar la forma de pensar o actuar de quienes lo rodean, es decir, que logre motivar a su equipo de trabajo con el fin de alcanzar la realización de sus funciones en un tiempo más corto y con mejor efectividad. Un buen líder guiara a su equipo para que desarrollen mejor sus actividades, a la mejora continua y formara nuevos líderes para que asuman retos y metas.

Aguera (2016) define el liderazgo como una tarea que consiste en influir en el comportamiento de otras personas de forma individual y grupal, con el fin de llegar a cumplir los objetivos y metas de la organización tomando en cuenta sus habilidades, conocimiento, valores y ética.

1.3.1.2. Importancia del liderazgo

Es necesario resaltar que una de las cualidades importantes de las personas que laboran en la empresa, es que tengan un sentido de liderazgo, con el fin de que ello permita a los trabajadores desarrollarse dentro de la organización y así contribuyan al cumplimiento de metas, objetivos y logros.

Soto (2015) afirma que el contar con trabajadores que posean liderazgo es indispensable e importante, ya que esto ayuda y permite que sus seguidores se impulsen a llevar a cabo actividades, conociendo esto, se puede decir que la personalidad permite determinar trabajadores hábiles o ineficientes, ya que algunas personas sin necesidad de mostrar situaciones de presión realizan sus actividades y otras que se debe orientar paso a paso lo que deben realizar.

La importancia de ser líder es guiar y orientar a los colaboradores a desarrollar sus habilidades y mejorar continuamente, de tal forma que contribuyan al cumplimiento de objetivos; asimismo, puedan realizarse como personas y profesionales que forman a nuevos líderes.

1.3.1.3. Dimensiones del liderazgo

1.3.1.3.1. Extroversión

Según Costa (2016) “la extroversión se caracteriza por la alta sociabilidad, tendencia a la compañía de otros, atrevimiento en situaciones sociales como la facilidad de palabra. Existe una tendencia alta a experimentar emociones positivas”. (p. 76).

Indicadores

A. Sociabilidad

Costa (2016) “la socialización es el proceso que los seres humanos aprenden e interiorizan a través de normas y valores de una determinada sociedad, este aprendizaje les permite obtener las capacidades necesarias para desempeñarse con éxito en la interacción social”. (p. 124).

Las personas que muestran esta actitud se caracterizan por encontrarse siempre acompañados, buscan y tienen facilidad para relacionarse con los distintos tipos de personas, y por evitar la exclusión social.

B. Facilidad de palabra

Costa (2016) “la facilidad de palabra es la capacidad que tiene una persona para expresarse correctamente con facilidad y espontaneidad ante los individuos”. (p. 129).

La facilidad de palabra permite que la persona tenga facilidad para hablar, para dar a conocer sus ideas y opiniones, logrando que sus palabras lleguen y logren un cambio en las demás personas que lo rodean.

1.3.1.3.2. Experiencia

Solano (2016) “la experiencia comprende aspectos relacionados que buscan cambiar y probar nuevas cosas. El individuo es abierto, original e imaginativo, se salen del camino marcado por los demás para generar nuevas vías”. (p. 83).

Indicadores

A. Comunicación

Solano (2016) “La dinámica de la organización solo puede ocurrir cuando esta se encarga de que todos sus miembros estén debidamente conectados e integrados”. (p. 154).

Castro (2017) “la comunicación es un proceso de interacción fundamental para la humanidad y para el proceso del liderazgo, ya que permite relacionarse con otras personas y con el entorno”. (p. 68).

En las organizaciones sostiene un papel importante, ya que las empresas requieren de ella para mantener los grupos cohesionados para el buen desarrollo de la misma, ser abiertos a la comunicación es siempre estar dispuestos a escuchar a los colaboradores, para mantenerse actualizado en conocimientos.

B. Creatividad

Solano (2016) “la creatividad es la capacidad de generar nueva inteligibilidad, de modo que lo creativo debe entenderse como algo que siendo valioso y original es también intangible y por tanto comunicable”. (p. 166).

Ser creativos significa innovar, buscar formas para hacer las cosas más sencillas, rápidas y de manera diferente, que encuentran soluciones donde otras personas no.

C. Tolerancia

Robbins (2013) “la tolerancia dentro de la organización consiste en mantener la cordura en situaciones de presión y comprender que los errores son una realidad, que para solucionarlos hay que guiarse y no cuestionar”. (p. 241).

Ser tolerantes dentro de la organización implica tener un control las emociones ante cualquier situación y ser capaces de ver el lado positivo donde los demás ven solo fracaso.

D. Autodisciplina

Solano (2016) “la autodisciplina predomina en aquellas personas que se caracterizan por ser perfeccionistas con su persona, por evaluarse constantemente y estar atentos a sus fallas, por auto interponerse metas cada vez más grandes que representen un reto”. (p. 251).

1.3.1.3.3. Afabilidad

Maxwell (2016) “la afabilidad es la capacidad de una persona para entablar buenas relaciones con los demás, consiste en ser de un acceso fácil para sus colaboradores y en escucharlos con benevolencia; es decir con quien se puede fácilmente hablar”. (p. 94).

Indicadores

A. Solidaridad

Maxwell (2016) “la solidaridad es el apoyo a una causa o al interés de otros, ayudar sin recibir nada a cambio, se refiere a lazos que unen a los miembros de una sociedad entre sí”. (p. 124).

Las personas con esta cualidad se caracterizan por preocuparse por los demás, por siempre estar dispuesto a brindar la ayuda o apoyo a quien lo necesite.

B. Confiabilidad

Maxwell (2016) la confiabilidad se refiere a tener una ética impecable, por ser cautelosos y cuidadosos con la información que se maneja, por dar respaldo a las personas que confían en ellos. (p. 141).

C. Sensibilidad hacia los demás

Maxwell (2016) “la sensibilidad se refiere a la preocupación por los demás, por velar por las personas que dependen de ellos”. (p. 152).

La sensibilidad hacia los demás consiste en considerar a los integrantes de un grupo como individuos, entender su posición en los problemas y la mejor manera de comunicarse con ellos.

1.3.2. Desempeño laboral

1.3.2.1. Definiciones del desempeño laboral

Robbins (2013) el desempeño laboral es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización en el desarrollo de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel de organización la medición del desempeño laboral brinda una evaluación sobre el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos a nivel individual. (p. 52).

Timothy (2013) “El desempeño laboral es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p.105).

Alles (2015) menciona que el desempeño laboral consiste en obtener la dirección adecuada, que requiere más dinámicas, extroversión, exige cambio permanente, en conocimiento, destreza, habilidad, actitud, de su personal y sobre todos sus rasgos de personalidad con el fin de mejorar el desempeño del puesto de trabajo. (p. 85).

El desempeño laboral es la capacidad, actitud, rendimiento y comportamiento del trabajador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de producción, calidad y conocimiento.

1.3.2.2. Dimensiones del desempeño laboral

1.3.2.2.1. Producción

Chávez (2013) “la producción es la capacidad que tiene la persona para realizar más de lo que se le pide, optimizando recursos”. (p. 55).

La producción determina si el personal que se encuentra en el puesto de trabajo cumple con las labores encomendadas en el tiempo que se requiere.

Indicadores

A. Tiempo

Chávez (2013) “es uno de los recursos más apreciados de una organización, es un bien que no se puede ahorrar, sino que pasa, no retrocede y es imposible de recuperar”. (p. 106).

El tiempo es un recurso que se debe aprovechar, es decir, tratar siempre de hacer las actividades en el menos tiempo posible, tratar de optimizar este recurso cumpliendo con las labores que se le asigna.

B. Eficacia

Chávez (2013) “es una medida de la pertinencia en la elección de las metas de los gerentes para la organización y el grado en el que esta las alcanza, [...] las organizaciones son eficaces cuando los gerentes escogen metas apropiadas y las cumplen”. (p. 128).

La eficacia consiste en el cumplimiento de los objetivos planteados, es decir, completar las actividades para conseguir los objetivos y metas de la organización.

C. Eficiencia

Chávez (2013) “la eficiencia es la relación entre producción de un bien o servicio y los insumos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto, [...] las organizaciones son eficientes cuando sus gerentes reducen al mínimo la cantidad de insumos que se requiere para producir un lote determinado de bienes o servicios”. (139).

La eficiencia busca utilizar medios, métodos y procedimientos más adecuados, planeados y organizados para asegurar un óptimo empleo de los recursos disponibles

1.3.2.2.2. Calidad

En el ámbito de la calidad de trabajo se analiza la iniciativa y la capacitación en función a las responsabilidades de los trabajadores para el mejoramiento de sus funciones.

Para Abadi (2014) se define la calidad como la totalidad de características o comportamientos de un producto o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos. (p. 38).

La calidad es la capacidad de la organización para responder con esmero y creatividad a las necesidades de los usuarios.

Indicadores

A. Esmero

Abadi (2014) “el esmero es la dedicación y cuidado que una persona pone para llevar a cabo una acción de manera exitosa”. (p. 53).

Cuando una persona realiza actividades con esmero, lo hace buscando la perfección minimizando la posibilidad de cometer errores.

B. Creatividad

Abadi (2014) “la creatividad es el proceso mediante el cual se establece una visión de lo que es posible; implica descubrimiento, pensar en forma imaginativa y de manera sistemática para plantear mejoras o resolver problemas en las distintas áreas funcionales de la organización”. (p. 71).

La creatividad busca influir en la persona para ver como enfoca problemas y como busca soluciones; esta destreza depende de cómo la persona trabaja y piensa. La idea creativa no solo debe ser nueva, sino interesante.

1.3.2.2.3. Conocimiento del trabajo.

Robbins (2013) “el conocimiento del trabajo es la fuente de la competitividad de las empresas; es lo que les proporciona su capacidad de adaptación y competitividad en el mercado”. (p. 182).

Indicadores

A. Experiencia

Robbins (2013) “la experiencia es el hecho de haber presenciado, sentido o conocido algo. La experiencia es la forma de habilidad que se produce a partir de estas vivencias u observaciones”. (p. 186).

A través de la experiencia se puede conocer e identificar actividades, procedimientos, errores que se desarrolla dentro de una organización.

B. Conocimiento

Robbins (2013) “el conocimiento es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje”. (p. 191).

El conocimiento se entiende como hechos o información adquiridos por una persona.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología SAC – Callao – 2018?

1.4.2. Problemas específicos

¿Existe relación entre el liderazgo y la producción en la empresa Comercio Tecnología SAC – Callao – 2018?

¿Existe relación entre el liderazgo y la calidad en la empresa Comercio Tecnología SAC – Callao – 2018?

¿Cómo se relaciona el liderazgo y el conocimiento del trabajo en la empresa Comercio Tecnología SAC – Callao – 2018?

1.5. Justificación del estudio

Es importante llevar a cabo el desarrollo de la investigación debido a que se ha observado que algunas empresas recientes no se dan cuenta que el liderazgo es parte importante dentro de su organización y que a su vez influye en el desempeño laboral de los trabajadores.

Es por ello que vamos a demostrar que el liderazgo si influye en el desempeño laboral de los trabajadores en la organización Comercio Tecnología Redes S.A.C.

Así mismo, es de nuestro conocimiento que la empresa Comercio Tecnología Redes SAC desea conocer si efectivamente el liderazgo influye en el desempeño de su personal; y de ser así, capacitar para que tenga lideres proactivos

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General.

HG: Existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

H₁: Existe relación entre el liderazgo y la producción en la empresa Comercio Tecnología SAC – Callao – 2018.

H₂: Existe relación entre el liderazgo y la calidad en la empresa Comercio Tecnología SAC – Callao – 2018.

H₃: Existe relación entre el liderazgo y el conocimiento del trabajo en la empresa Comercio Tecnología SAC – Callao – 2018.

1.7. Objetivo

1.7.1. Objetivo general

Determinar si existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre el liderazgo y la producción en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018.

Determinar la relación que existe entre el liderazgo y la calidad en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018.

Determinar la relación que existe entre el liderazgo y el conocimiento del trabajo en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018.

II. METODOLOGÍA

Enfoque de la investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo porque esta investigación será sustentada a través de estadísticas, para ello Hernández (2015) nos define que el método cuantitativo se centra en los hechos y/o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico (p.32).

2.1 Tipo, diseño y nivel de Investigación

2.1.1. Tipo de investigación.

La presente investigación es aplicada porque busca dar información útil para la creación de alternativas de solución de problemas en un determinado tiempo.

Bernal (2014), menciona que la investigación aplicada es aquella que se relaciona con la generación de conocimiento en forma de teoría o métodos en un determinado periodo (p.113).

2.1.2. Diseño de la investigación.

El presente trabajo tiene un diseño de investigación no experimental, debido a que no se manipulan ninguna de las variables y transversal porque el instrumento se aplicará por única vez y en un solo momento dado.

Según Valderrama (2015) “el diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable [...]. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen” (p.65).

Según Carrasco (2014) “el diseño transversal se utiliza para hacer estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un determinado tiempo.” (p.72).

2.1.3. Nivel de investigación.

La presente investigación es de nivel explicativo – causal, ya que se busca particularizar las características de las variables de estudio y explicar el porqué de los hechos. Bernal (2014) indica que; la investigación explicativa indaga que las conclusiones lleven al contraste de leyes o principios, en base a la prueba de hipótesis. El objetivo del investigador es estudiar el porqué de las cosas, situaciones o fenómenos. Se evalúa las causas y efectos de la relación entre variables. (p.115)

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variables estudiadas.

Tabla 2.2.1.1.

Variables de investigación

VARIABLE	
Variable 1	Liderazgo
Variable 2	Desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia

2.2.2 Operacionalización de las variables.

A continuación se presenta en la Tabla 2.2.2.1 la matriz de operacionalización de las variables de estudio:

Tabla 2.2.2.1

Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	N° DE ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
LIDERAZGO	Según Tracy (2015) “El liderazgo es la capacidad de provocar un rendimiento extraordinario en gente normal y corriente; es la capacidad de conseguir seguidores” (p.5).	La recolección de datos será a través del cuestionario a los trabajadores de la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.	Extroversión	Sociabilidad	1	1	Cuestionario	Ordinal
				Facilidad de palabra	2	1		
			Experiencia	Comunicación	3	1		
				Creatividad	4	1		
				Tolerancia	5	1		
			Afabilidad	Autodisciplina	6	1		
				Solidaridad	7	1		
				Confiabilidad	8	1		
			DESEMPEÑO LABORAL	Robbins (2013) el desempeño laboral es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización en el logro de sus actividades y objetivos laborales (p. 52).	La recolección de datos será a través del cuestionario a los trabajadores de la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.	Producción		
Eficacia	11	1						
Eficiencia	12	1						
Calidad	Esmero	13				1		
	Creatividad	14				1		
Conocimiento del trabajo	Experiencia	15				1		
	Conocimiento	16 y 17	1					

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población de la presente investigación está conformada por 40 trabajadores que laboran en la empresa Comercio Tecnología SAC – Callao – 2018.

2.3.2 Muestra

Para Balestrini, P. (2015), la muestra “es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población” (p.138).

Debido a que se trata de una población pequeña, se trabajó con el total de la población; es decir se trabajara con el tipo de muestra censal.

López, C. (2013), opina que “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población” (p.123).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para la recolección de datos usaremos la técnica de encuesta con el instrumento de cuestionario que está conformado por 17 preguntas, que tienen relación con los indicadores y dimensiones de las variables, con el fin de recabar información que conduzca al objetivo trazado mediante la participación de los encuestados (trabajadores).

A continuación, se muestra en la Tabla 2.4.2.1 la estructura dimensional de las variables de estudio:

Tabla 2.4.1.1.

Estructura dimensional de las variables de estudio

Variable	Dimensión	Item
Liderazgo	Extroversión	1- 2
	Experiencia	3-6
	Afabilidad	7-9
Desempeño laboral	Producción	10-12
	Calidad	13-14
	Conocimiento del trabajo	15-17

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, la encuesta utilizó la escala de Likert, la cual estuvo compuesta por tres categorías: Nunca, A veces y Siempre; esta escala permitió de forma veraz medir las reacciones de los sujetos, en Tabla 2.4.2.2 se muestra de forma muy organizada:

Tabla 2.4.1.2.*Categorías en la escala de Likert*

Puntuación	Denominación	INICIAL
1	Nunca	N
2	A veces	AV
3	Siempre	S

Fuente: Elaboración propia.**2.4.2 Validez.**

El cuestionario fue presentado a expertos de la materia de la escuela de Administración en la Universidad Cesar Vallejo para su revisión y validación.

A continuación, la Tabla 2.4.3.1 muestra de forma detallada a los responsables que revisaron y calificaron el instrumento de la investigación:

Tabla 2.4.2.1*Validación de expertos*

APELLIDOS Y NOMBRES	OBSERVACIONES
Dra. Martínez Zavala, María Dolores	Existe suficiencia
Dr. Costilla Castillo, Pedro	Existe suficiencia
Dr. Alva Arce, Rosel Cesar	Existe suficiencia

Fuente: Elaboración propia.**2.4.3 Confiabilidad.**

La confiabilidad del instrumento se realizó con el estadístico de Alfa de Cronbach a través del programa estadístico SPSS. La información obtenida se consignó haciendo uso de una prueba piloto aplicada a 15 trabajadores con un total de 17 preguntas.

Tabla 2.4.3.1.*Resumen de procesamiento de casos*

	N	%
Válido	40	100,0
Casos Excluido	0	,0
Total	40	100,0

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 22.

Tabla 2.4.3.2.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,775	17

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 22.

Tabla 2.4.3.3

Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach

Valor	Nivel
<0,5	No aceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

Fuente: Elaborado en base a Arcos y Castro (2009).

Interpretación: Los resultados obtenidos en la confiabilidad del cuestionario sobre el Liderazgo y desempeño laboral fue aplicado a 15 sujetos de la muestra, que arrojó un valor igual a 0,775 en el Alfa de Cronbach; lo que indica que tiene una confiabilidad aceptable.

2.5 Métodos de análisis de datos

Los métodos que se usaron son estadísticos porque se basan en una serie de procedimientos para el uso de las variables cuantitativas teniendo como objetivo analizar e interpretar los resultados hallados.

Método estadístico: se utilizó el programa estadístico SPSS, para el procesamiento de los datos recolectados que se mostrará mediante cuadros para el análisis respectivo, obteniendo las conclusiones sobre el problema planteado.

2.6 Aspectos Éticos

En la presente investigación se consideró valores éticos para su elaboración los cuales fueron: Respetar la autenticidad de los resultados, la confiabilidad de los datos obtenidos

y a respetar la propiedad intelectual, citando a los autores al realizar la investigación. La colaboración de los encuestados, así como el llenado de las encuestas es de manera anónima y voluntaria garantizando la validez y originalidad del proyecto. Los datos e información que se obtengan de los participantes se mantendrán en confidencialidad y no serán utilizados con otros fines que no respecten a la investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Prueba de normalidad

Si $N > 30$ entonces usamos Kolmogorov-Smirnov

H₀: Los datos tienen distribución normal (datos paramétricos)

H₁: Los datos no tienen distribución normal (datos no paramétricos)

Regla de decisión

Si el valor de $SIg < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si el valor de $SIg > 0,05$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Se ha realizado la operación a través del programa SPSS 22, con una muestra de 40 encuestados el cual presento el siguiente resultado como se muestra en la Tabla 3.1.1

Tabla 3.1.1

Pruebas de normalidad de Shapiro-Will

	Estadístico	gl	SIg
LIDERAZGO	,152	40	,003
DESEMPEÑO_LABORAL	,188	40	,001

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 22.

Interpretación

Variable1: Liderazgo

La Tabla 3.1.1 muestra que la variable liderazgo resulto con un valor SIg de 0,003; por lo tanto, se acepta la H_1 (hipótesis alterna) rechazando la H_0 (hipótesis nula), por su distribución que no es normal, considerando la prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

Variable2: Desempeño laboral

La Tabla 3.1.1 muestra que la variable desempeño laboral resulto con un valor SIg de 0,001; por lo tanto, se acepta la H_1 (hipótesis alterna) rechazando la H_0 (hipótesis nula), por su distribución que no es normal, considerando la prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

3.2. Análisis de los resultados estadísticos

3.2.1. Resultados por dimensión

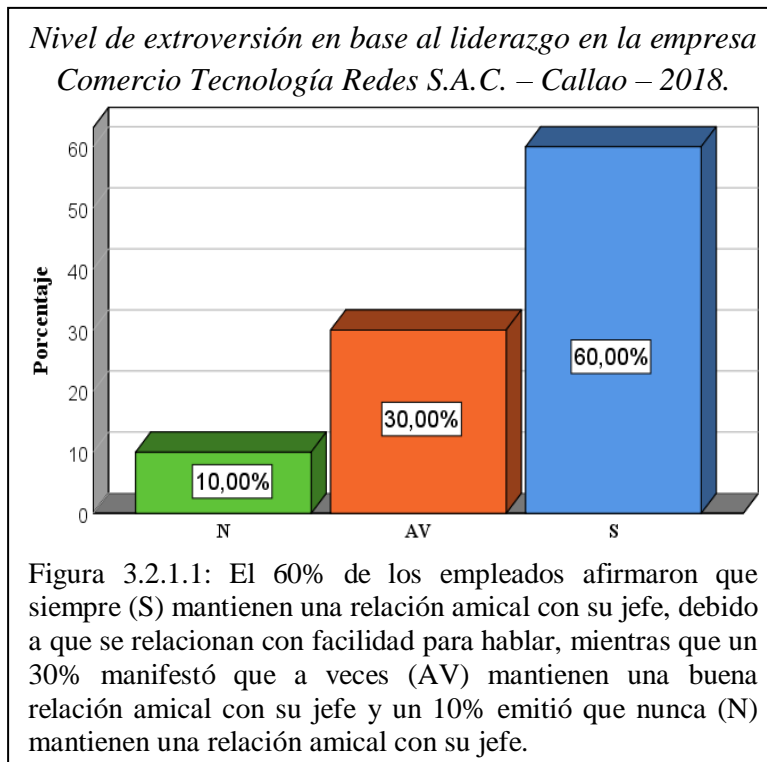
A continuación, en la Tabla 3.2.1.1.a muestra el nivel de extroversión en base al liderazgo en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018; la figura 3.2.1.1 muestra en forma de grafico el nivel de extroversión en base al liderazgo en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.

Tabla 3.2.1.1.a

Nivel de extroversión en base al liderazgo en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
EXTROVERSION	4	12	24	40
	10%	30%	60%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.



Análisis

Aquí se determina que el 60% de los empleados de Comercio Tecnología Redes S.A.C siempre mantienen una relación de afabilidad con su jefe, debido a que se relacionan con afabilidad en apoyo mutuo. Según Costa (2016) “la extroversión se caracteriza por la alta sociabilidad, tendencia a la compañía de otros,

atrevimiento en situaciones sociales como la facilidad de palabra”. (p. 76). Si el jefe encargado mantiene una buena extroversión con los empleados; entonces, los empleados se sentirán cómodos realizando sus labores, permitiendo así que el 60% de ellos, que consideraron que siempre tienen una buena relación con su jefe, aumente hasta llegar al

100%. En el mediano plazo, el 30% que manifestó que a veces; mientras que el 10% de encuestados determinaron que nunca, lo harán en el largo plazo.

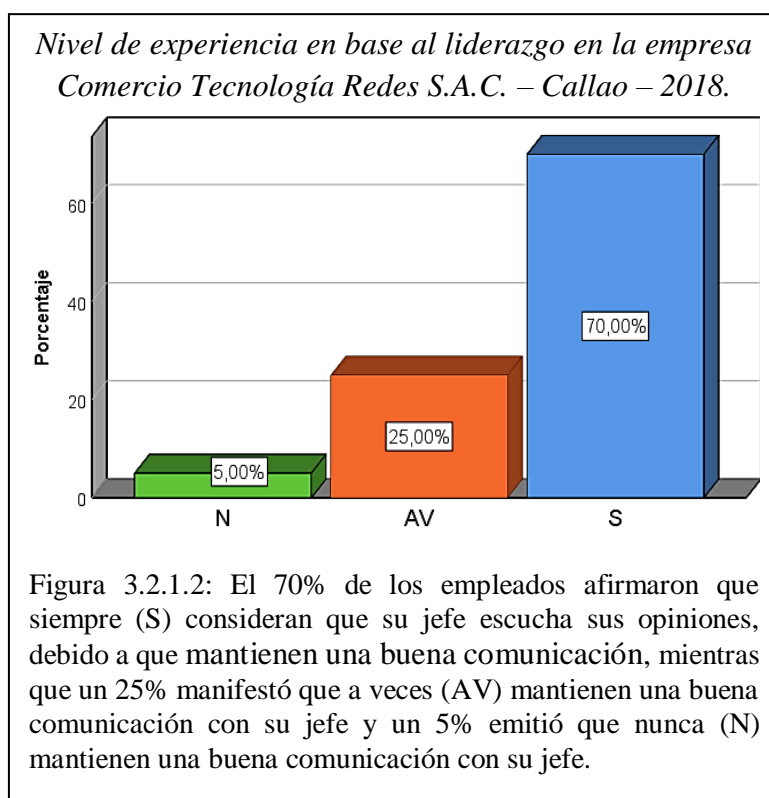
A continuación, en la Tabla 3.2.1.2.a muestra el nivel de experiencia en base al liderazgo en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018; la figura 3.2.1.2 muestra en forma de grafico el nivel de experiencia en base al liderazgo en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.

Tabla 3.2.1.2.a

Nivel de experiencia en base al liderazgo en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
EXPERIENCIA	2	10	28	40
	5%	25%	70%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.



Análisis

Aquí se determina que el 70% de los empleados de Comercio Tecnología Redes S.A.C consideran que siempre su jefe utiliza su experiencia para aplicarlas en el día a día, debido a que mantienen una buena comunicación para escuchar opiniones. Según Solano (2016) “la experiencia comprende aspectos relacionados que buscan cambiar y probar

nuevas cosas. El individuo es abierto, original e imaginativo, se salen del camino marcado por los demás para generar nuevas vías”. (p. 83).

Si el jefe encargado mantiene una buena relación con los empleados; entonces, los empleados se sentirán cómodos para comunicarse, permitiendo así que el 70% de ellos, que consideraron que siempre tienen una buena relación con su jefe, aumente hasta llegar al 100%. En el mediano plazo, el 25% que manifestó que a veces; mientras que el 5% de encuestados determinaron que nunca, lo harán en el largo plazo.

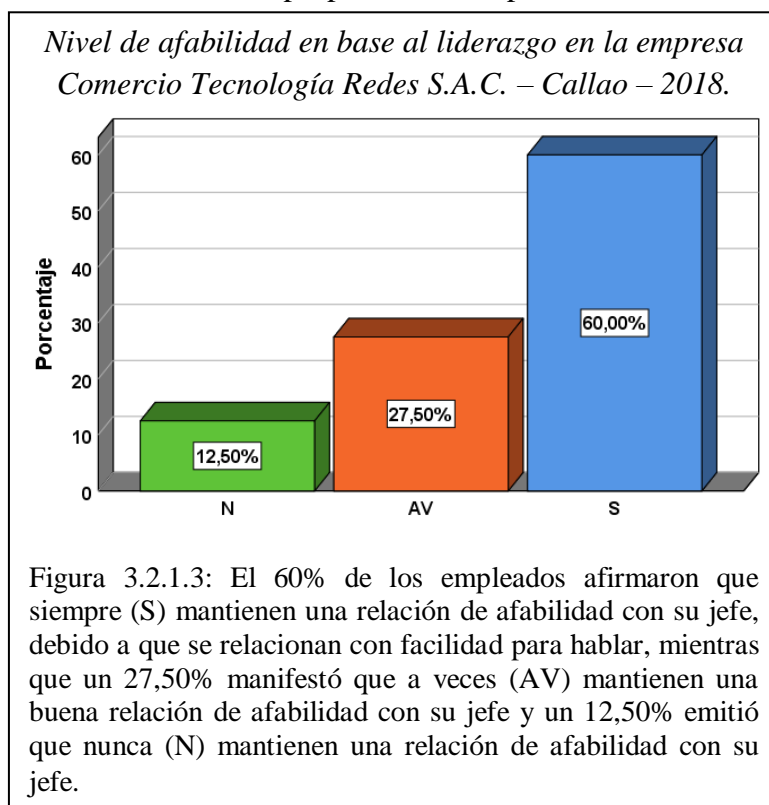
A continuación, en la Tabla 3.2.1.3.a muestra el nivel de afabilidad en base al liderazgo en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018; la figura 3.2.1.3 muestra en forma de grafico el nivel de afabilidad en base al liderazgo en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.

Tabla 3.2.1.3.a

Nivel de afabilidad en base al liderazgo en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
AFABILIDAD	5	11	24	40
	12,50%	27,50%	60%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.



Análisis

Aquí se determina que el 60% de los empleados de Comercio Tecnología Redes S.A.C siempre mantienen una relación amical con su jefe, debido a que se relacionan con facilidad para hablar. Maxwell (2016) “la afabilidad es la capacidad de una persona para entablar buenas relaciones con los demás, consiste en ser de un acceso fácil para

sus colaboradores y en escucharlos con benevolencia; es decir con quien se puede fácilmente hablar”. (p. 94).

Si el jefe encargado mantiene una afabilidad con los empleados; entonces, los empleados se sentirán cómodos y apoyados realizando sus labores, permitiendo así que el 60% de ellos, que consideraron que siempre tienen una buena relación de afabilidad con su jefe, aumente hasta llegar al 100%. En el mediano plazo, el 27,50% que manifestó que a veces; mientras que el 12,50% de encuestados determinaron que nunca, lo harán en el largo plazo.

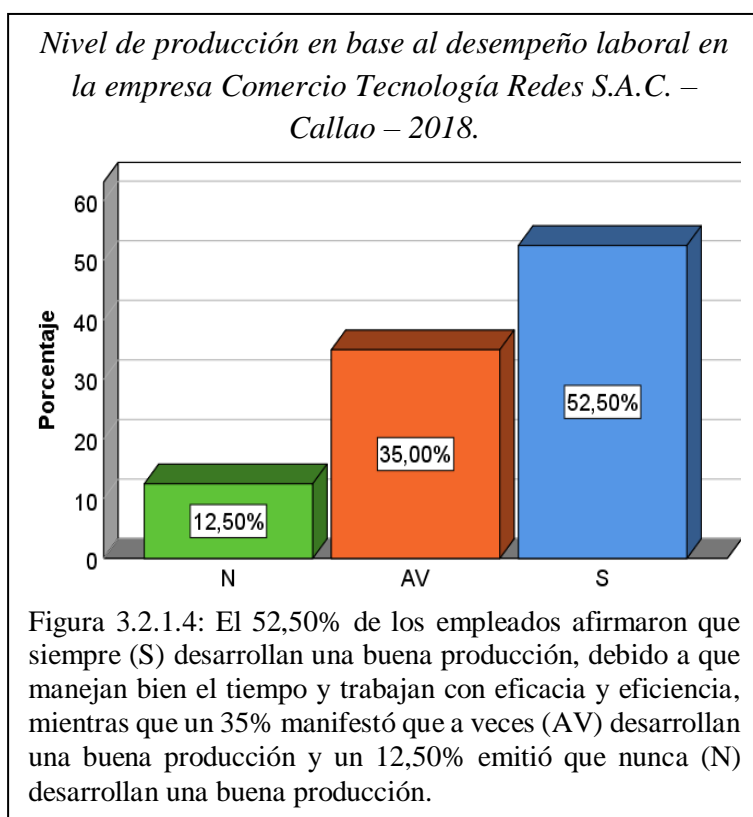
A continuación, en la Tabla 3.2.1.4.a muestra el nivel de producción en base al desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018; la figura 3.2.1.4 muestra en forma de gráfico el nivel de producción en base al desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.

Tabla 3.2.1.4.a

Nivel de producción en base al desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
PRODUCCION	5	14	21	40
	12,50%	35%	52,50%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.



Análisis

Aquí se determina que el 52,50% de los empleados de Comercio Tecnología Redes S.A.C siempre desarrollan una buena producción, debido a que manejan bien el tiempo y trabajan con eficacia y eficiencia. Chávez (2013) “la producción es la capacidad que tiene la persona para realizar más de lo que se le pide, optimizando recursos”. (p.

55). Si el jefe encargado mantiene un buen desarrollo de producción con los empleados; entonces, los empleados se sentirán aptos para realizar sus labores, permitiendo así que el 52,50% de ellos, que consideraron que siempre desarrollan una buena producción, aumente hasta llegar al 100%. En el mediano plazo, el 35% que manifestó que a veces; mientras que el 12,50% de encuestados determinaron que nunca, lo harán en el largo plazo.

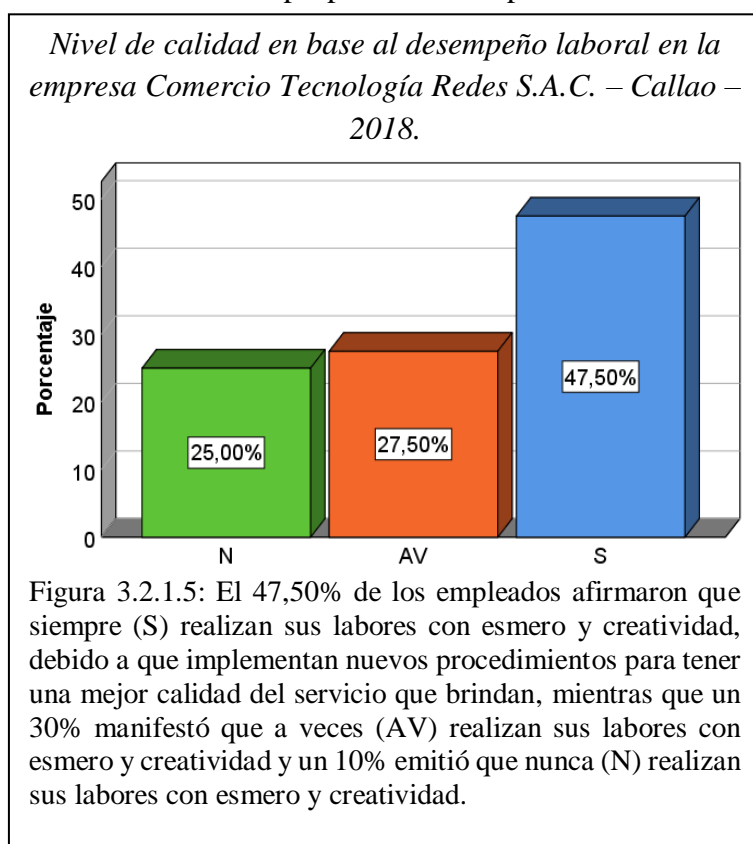
A continuación, en la Tabla 3.2.1.5.a muestra el nivel de calidad en base al desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018; la figura 3.2.1.5 muestra en forma de grafico el nivel de calidad en base al desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.

Tabla 3.2.1.5.a

Nivel de calidad en base al desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
CALIDAD	10	11	19	40
	25%	27,50%	47,50%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.



Análisis

Aquí se determina que el 47,50% de los empleados de Comercio Tecnología Redes S.A.C siempre realizan sus labores con esmero y creatividad, debido a que implementan nuevos procedimientos para tener una mejor calidad del servicio que brindan. Para Abadi (2014) se define la calidad como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un

bien o servicio. (p. 38). Si el jefe encargado mantiene una buena calidad en el servicio

que brindan los empleados; entonces, los empleados realizaran sus labores con esmero y creatividad, permitiendo así que el 60% de ellos, que consideraron que siempre realizan sus labores con esmero y creatividad, aumente hasta llegar al 100%. En el mediano plazo, el 30% que manifestó que a veces; mientras que el 10% de encuestados determinaron que nunca, lo harán en el largo plazo.

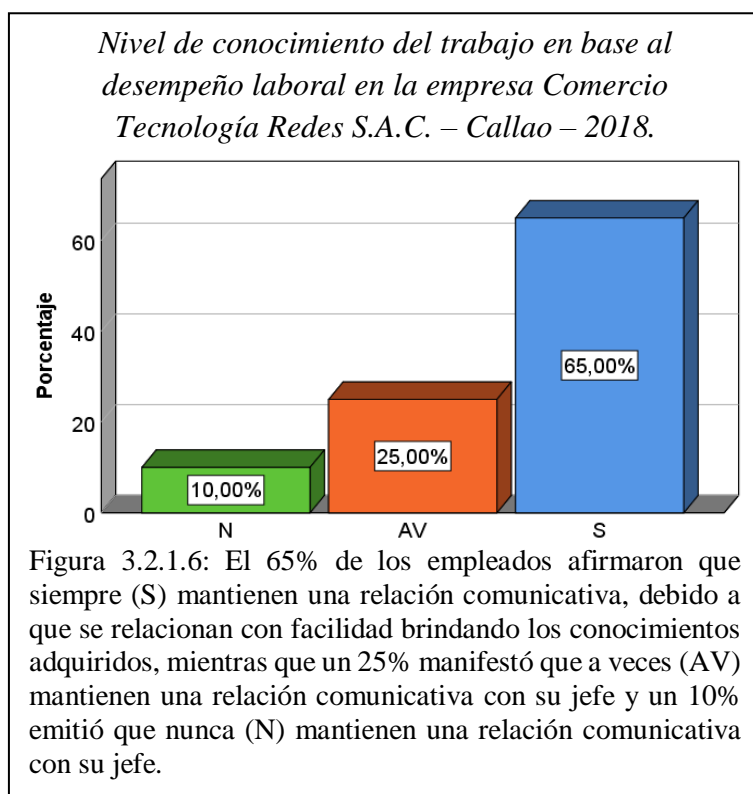
A continuación, en la Tabla 3.2.1.6.a muestra el nivel de conocimiento del trabajo en base al desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018; la figura 3.2.1.6 muestra en forma de grafico el nivel de conocimiento del trabajo en base al desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.

Tabla 3.2.1.6.a

Nivel del conocimiento del trabajo en base al desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.

ITEMS	N	AV	S	TOTAL
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	4	10	26	40
	10%	25%	65%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.



Análisis

Aquí se determina que el 65% de los empleados de Comercio Tecnología Redes S.A.C siempre mantienen una relación comunicativa, debido a que se relacionan con facilidad brindando los conocimientos adquiridos. Robbins (2013) “el conocimiento del trabajo es la fuente de la competitividad de las empresas; es lo que les

proporciona su capacidad de adaptación y competitividad en el mercado”. (p. 182). Si el jefe encargado mantiene una relación comunicativa; entonces, los empleados se relacionarán con facilidad brindando los conocimientos adquiridos, permitiendo así que el 65% de ellos, que consideraron que siempre mantienen una relación comunicativa, aumente hasta llegar al 100%. En el mediano plazo, el 25% que manifestó que a veces; mientras que el 10% de encuestados determinaron que nunca, lo harán en el largo plazo.

3.2.2. Resultados de las medidas descriptivas

A continuación, se muestra en la Tabla 3.2.2.1 la desviación estándar, los promedios y coeficiente de variabilidad de las variables 1 y la variable 2, con sus dimensiones respectivamente:

Tabla 3.2.2.1

Desviación estándar, los promedios y el coeficiente de variabilidad de la V1 y V2

VARIABLE	DIMENSIÓN	Desviación estándar	Promedio	Coefficiente Variabilidad
LIDERAZGO	Extroversión	0.55	2.61	0.20
	Experiencia	0.47	2.76	0.19
	Afabilidad	0.56	2.65	0.23
DESEMPEÑO LABORAL	Producción	0.68	2.40	0.27
	Calidad	0.52	2.65	0.18
	Conocimiento del trabajo	0.35	2.73	0.17

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

3.2.3. Prueba de hipótesis

3.2.3.1. Prueba de hipótesis general

H_G: Existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018.

H₀: No existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018.

H₁: Si existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018.

A continuación, la Tabla 3.2.3.1.1 muestra de forma detallada el grado de relación según el coeficiente la correlación de Rho Spearman:

Tabla 3.2.3.1.1.

Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman

Valor	Significado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Mondragon (2014, p.100).

A continuación, la Tabla 3.2.3.1.2 muestra la correlación de las variables de estudio:

Prueba de hipótesis

H0: $R=0$; V1 no está relacionada con la V2

H1: $R>0$; V1 está relacionada con la V2

Significancia y decisión

- a) Si la $\text{Sig.E} < \text{Sig.T}$, entonces se rechaza H0
- b) Si la $\text{Sig.E} > \text{Sig.T}$, entonces se acepta H0

Tabla 3.2.3.1.2.

Correlación de Spearman entre las variables liderazgo y desempeño laboral

		Liderazgo	Desempeño Laboral
Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,711**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,711**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	40	40

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

Interpretación: En la tabla 3.2.3.1.2., del coeficiente de correlación de variables, se observa el valor de 0.711, asumiendo el significado de positiva considerable entre la variable el liderazgo y la variable desempeño laboral de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.3.1.1. la significancia asumida es de 0.00 (0.05 de acuerdo a la hipótesis del trabajo) teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) como verdadera; por lo tanto, la hipótesis general de trabajo ha quedado demostrada, dando a conocer que, **si** existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018.

3.2.3.2. Prueba de hipótesis específicas

H_{E1} : Existe relación entre el liderazgo y la producción en la empresa Comercio Tecnología SAC – Callao – 2018.

H_0 : No existe relación entre el liderazgo y la producción en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018.

H_1 : Si existe relación entre el liderazgo y la producción en la empresa Comercio Tecnología SAC – Callao – 2018.

A continuación, la Tabla 3.2.3.2.1 muestra la correlación entre la variable liderazgo y la dimensión producción:

Tabla 3.2.3.2.1

Correlación de Spearman entre la variable liderazgo y la dimensión producción

		Liderazgo	Producción
Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,196**
	Sig. (bilateral)	.	,010
	N	40	40
Producción	Coefficiente de correlación	,196**	1,000
	Sig. (bilateral)	,010	.
	N	40	40

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

Interpretación: En la tabla 3.2.3.2.1., se observa que existe una correlación de un 0.196 de correlación de Rho de Spearman entre la variable liderazgo y la dimensión producción. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva media de

acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.3.1.1. La significancia de $E= 0.010$ muestra que E es menor al 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que, si existe relación entre el liderazgo y la producción en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018.

H_{E2}: Existe relación entre el liderazgo y la calidad en la empresa Comercio Tecnología SAC – Callao – 2018.

H₀: No existe relación entre el liderazgo y la calidad en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018.

H₁: Si existe relación entre el liderazgo y la calidad en la empresa Comercio Tecnología SAC – Callao – 2018.

Tabla 3.2.3.2.2

Correlación de Spearman entre la variable liderazgo y la dimensión calidad

		Liderazgo	Calidad
Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,542**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40
Calidad	Coeficiente de correlación	,542**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	40	40

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

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 22.

Interpretación: En la tabla, 3.2.3.2.2 se observa que existe una correlación de un 0.542 de correlación de Rho de Spearman entre la variable liderazgo y la dimensión calidad. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva considerable de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.3.1.1. La significancia de $E= 0.000$ muestra que E es menor al 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que, si existe relación entre el liderazgo y la calidad en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018.

H_{E3}: Existe relación entre el liderazgo y el conocimiento del trabajo en la empresa Comercio Tecnología SAC – Callao – 2018.

H₀: No existe relación entre el liderazgo y el conocimiento del trabajo en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018.

H₁: Si existe relación entre el liderazgo y el conocimiento del trabajo en la empresa Comercio Tecnología SAC – Callao – 2018.

Tabla 3.2.3.2.3

Correlación de Spearman entre la variable liderazgo y la dimensión conocimiento del trabajo

		Liderazgo	Conocimiento del trabajo
Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,578**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40
Calidad	Coeficiente de correlación	,578**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	40	40

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

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 22.

Interpretación: en la tabla 3.2.3.2.3 se observa que existe una correlación de un 0.578 de correlación de Rho de Spearman entre la variable liderazgo y la dimensión conocimiento del trabajo. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva considerable media de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.3.1.1. La significancia de E= 0.000 muestra que E es menor al 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que, si existe relación entre liderazgo y conocimiento del trabajo en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados de la presente investigación, se llegó a determinar lo siguiente:

Se tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018, mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por ende, se rechaza la hipótesis nula.

Además, ambas variables poseen una correlación de 0.711; lo cual indica que es una relación positiva considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva considerable entre el liderazgo y el desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018, por ende, el objetivo general queda demostrado.

Según Espino (2014) en la tesis denominada los estilos de liderazgo de los docentes en relación al desempeño laboral en el nivel secundaria en la Institución Educativa Margarita Santa Ana de Benavides – Ica – 2014; establecieron analizar la relación entre los estilos de liderazgo y desempeño laboral en el nivel secundaria en la Institución Educativa Margarita Santa Ana de Benavides. La investigación llegó a la siguiente conclusión, se evidenció que el liderazgo se correlaciona significativamente con el desempeño laboral de los docentes, asimismo se concluyó que, si no existe un líder, el desempeño de los docentes no se desarrolla eficientemente.

Se coincide con la conclusión de la tesis de Espino, en que el liderazgo tiene relación con el desempeño laboral, por lo tanto, la investigación también llegó a un resultado similar determinado que, si existe una relación positiva considerable, entre el liderazgo y el desempeño laboral.

La teoría de contingencia de Fiedler referida por Palomo (2014) sobre el liderazgo estipula que las relaciones de contingencia en el campo del liderazgo describen la manera en que se obtiene una alta efectividad de un grupo u organización mediante la personalidad de un líder y la situación, la teoría se orienta en influir en sus seguidores para obtener favorables resultados en las tareas o actividades de las personas.

Se tuvo como objetivo específico determinar si existe relación entre el liderazgo y la producción en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018,

mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.010 < 0.05$ ”, por ende, se rechaza la hipótesis nula.

Además, la variable liderazgo y la dimensión producción poseen una correlación de 0.196; lo cual indica que es una relación positiva media. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que, si existe relación entre liderazgo y la producción en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018, por ende, el objetivo específico queda demostrado.

Según Robles en la tesis “Relación entre el estilo de liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de Cineplanet – Trujillo – 2017”; investigaron referente a determinar la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cineplanet, la conclusión a la que se llegó fue que se determinó que existe una relación directa entre el liderazgo y el desempeño laboral.

Se coincide con la conclusión de la tesis de Robles, en que el liderazgo tiene una relación directa con el desempeño laboral en la producción, por lo tanto, la investigación también llegó a un resultado similar determinado que, si existe una relación positiva considerable, entre el liderazgo y la producción.

Se tuvo como objetivo específico determinar si existe relación entre el liderazgo y la calidad en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018, mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por ende, se rechaza la hipótesis nula.

Además, la variable liderazgo y la dimensión calidad poseen una correlación de 0.542; lo cual indica que es una relación positiva considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que, si existe relación entre liderazgo y la calidad en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018, por ende, el objetivo específico queda demostrado.

Según Urizar en la tesis “Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante Don Carlos – Cobán – 2016”. Investigaron con el fin de conocer los estilos de liderazgo de los colaboradores del restaurante Don Carlos, se concluyó que el estilo de liderazgo es predominante en el grupo de los colaboradores.

Se coincide con la conclusión de la tesis de Urizar, en que el liderazgo es predominante en la calidad del desempeño laboral, por lo tanto, la investigación también llegó a un resultado similar determinado que, si existe una relación positiva considerable, entre el liderazgo y la calidad.

La teoría de contingencia de Fiedler referida por Palomo (2014) sobre el liderazgo estipula que las relaciones de contingencia en el campo del liderazgo describen la manera en que se obtiene una alta efectividad de un grupo u organización mediante la personalidad de un líder y la situación, la teoría se orienta en influir en sus seguidores para obtener favorables resultados en las tareas o actividades de las personas.

Se tuvo como objetivo específico determinar si existe relación entre el liderazgo y el conocimiento del trabajo en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018, mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por ende, se rechaza la hipótesis nula.

Además, la variable liderazgo y la dimensión el conocimiento del trabajo poseen una correlación de 0.578; lo cual indica que es una relación positiva considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que, si existe relación entre liderazgo y el conocimiento del trabajo en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018, por ende, el objetivo específico queda demostrado.

Según Esparza en la tesis “El estilo de liderazgo y su efecto en el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa El Rocio S.A. – Trujillo – 2016”, realizó la investigación con el fin de determinar el efecto del estilo de liderazgo en el desempeño laboral del área de contabilidad en la empresa El Rocio S.A.; concluyó que el efecto que tiene el estilo de liderazgo sobre el desempeño laboral del personal del área de contabilidad de la empresa El Rocio S.A., tiene una relación considerable que el desempeño laboral depende del estilo de liderazgo en el área de contabilidad.

Se coincide con la conclusión de la tesis de Esparza, en que el liderazgo es tiene relación con el conocimiento del trabajo en el desempeño laboral, por lo tanto, la investigación también llegó a un resultado similar determinado que, si existe una relación positiva considerable, entre el liderazgo y el conocimiento del trabajo.

La teoría de contingencia de Fiedler referida por Palomo (2014) sobre el liderazgo estipula que las relaciones de contingencia en el campo del liderazgo describen la manera

en que se obtiene una alta efectividad de un grupo u organización mediante la personalidad de un líder y la situación, la teoría se orienta en influir en sus seguidores para obtener favorables resultados en las tareas o actividades de las personas.

V. CONCLUSIÓN

Primera: Se concluye que existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa porque la significancia encontrada de 0.000 es menor a la significancia de trabajo de 0.05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0.711 confirmando que existe una correlación positiva considerable entre las variables.

Segunda: Se concluye que existe relación entre el liderazgo y la producción; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna porque la significancia encontrada de 0,010 es menor a la significancia de trabajo de 0,05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0,196 confirmando que existe una correlación positiva media entre el liderazgo y la producción.

Tercera: Se concluye que existe relación entre el liderazgo y la calidad; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna porque la significancia encontrada de 0,000 es menor a la significancia de trabajo de 0,05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0,542 confirmando que existe una correlación positiva considerable entre el liderazgo y la calidad.

Cuarta: Se concluye que existe relación entre el liderazgo y el conocimiento del trabajo; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna porque la significancia encontrada de 0,000 es menor a la significancia de trabajo de 0,05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0,578 confirmando que existe una correlación positiva considerable entre el liderazgo y el conocimiento del trabajo.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda que la empresa Comercio Tecnología Redes SAC, identifique a un buen líder dentro de la organización para que así los colaboradores desarrollen más capacidades para realizar mejor sus actividades laborales; esta recomendación también permitirá que el cliente pueda percibir un mejor servicio que le brindan los colaboradores. Así mismo se recomienda que la empresa, determine una base de datos de sus clientes, con la intención de extraer información para controlar que efectivamente se esté brindando una buena atención del servicio al cliente.

Segunda: Se recomienda que la empresa haga un análisis anual para saber cómo se está dando la producción del trabajo del personal. De otro lado, la empresa debe implementar capacitaciones al personal en temas de tiempo, eficacia, eficiencia, optimización de recursos con el propósito de generar optima relación con los clientes.

Tercera: Se recomienda que la empresa realice evaluaciones psicológicas para el personal, para evaluar que realicen sus labores con esmero y dedicación con el fin de que tengan la concentración y capacidad de crear e innovar nuevos procedimientos que aporten al desarrollo del trabajo.

Cuarta: Se recomienda que el líder de la organización tenga el conocimiento completo del trabajo para así compartir su conocimiento y experiencia con los demás colaboradores, con el fin de que desarrollen mejor las actividades correspondientes a su puesto.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abadi, M. (2014). *Calidad de servicio*. Buenos Aires: Argentina.
- Balestrini, P. (2015). *Metodología de la investigación*. Lima: Pearson.
- Bernal, C. (2014). *Metodología de la investigación*. (3ª. Ed.). PEARSON EDUCACIÓN. Colombia.
- Carrasco, S. (2012). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos.
- Castro, A. (2017). *Manual práctico de comunicación organizacional*. Colombia: Editorial Verbum.
- Chávez, F. (2013). *Productividad y rendimiento laboral*. Lima: McGrawHill.
- Chávez, G. (2014). *Manual para el diseño de normas de competencia laboral*. México: Panorama Editorial.
- Curioso (2017). *Planificación estratégica y desempeño laboral de la empresa Sisegur, San Juan de Miraflores, Lima – 2017*. Tesis para obtener título de Administradora de empresas en el grado académico de Licenciada. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3145/Curioso_OLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Esparza, A. (2016). *El Estilo de Liderazgo y su efecto en el Desempeño Laboral del área de Contabilidad en la Empresa El Rocío S.A. Año 2016 – Trujillo*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/433/esparza_ba.pdf?sequence=1
- Espino, L. (2014). *Estilos de liderazgo de los docentes en relación al desempeño laboral en el nivel secundaria en La Institución Educativa Margarita Santa Ana De Benavides-Ica*. Tesis para obtener el título profesional de Magister en Ciencias de la Educación. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1374/TM%20CE-Ge%202899%20E1%20%20Espino%20Balbin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Fernández, E. (2013). *Liderazgo empresarial*. Lima: Editorial.
- Hernández, D. (2015). *Enfoques de la investigación*. Lima: Pearson
- Hiriyappa, B. (2018). *Desarrollo de las habilidades de liderazgo*.
- Lanas, M. (2015). *La Planeación Estratégica y su relación en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa OFFSET AMBATO*. Tesis para obtener título de Ingeniero de Empresas en el grado académico de Licenciado. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/15859/1/292%20o.e..pdf>
- López, C. (2013). *Métodos de investigación*. Lima: PrenticeHall.
- Lorenzo, M. (2015). *La Gestión empresarial y su influencia en el desempeño competitivo de las Mypes, sector inmobiliario, distrito de independencia, Lima- Año 2011*. Tesis para obtener título de Administrador de empresas en el grado académico de Licenciado. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9149/Lorenzo_YMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lusthaus, C. (2013). *Mejorando el desempeño de las organizaciones*. Lima: Editorial Tecnológica.
- Martínez, M. (2013). *Motivación: La gestión empresarial*. España: Ediciones Diaz.
- Martínez, M. (2014). *Análisis y resolución de problemas: La gestión empresarial*. España: Ediciones Diaz.
- Maxwell, J. (2016). *Liderazgo: Lo que todo líder necesita saber*. México: Grupo Nelson.
- Ortega, K. (2016). *Liderazgo y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II Essalud Huánuco-2016*. Tesis para obtener el título profesional de Magister en Gerencia en Servicios de Salud. Recuperado de: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/260/Informe%20Liderazgo%20y%20desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palomo, M. (2014). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. España: ESIC Editorial.

- Robbins, S. (2013). *Administración de recursos humanos*. Lima: Pearson.
- Robles, S. (2017). *Relación entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral de los colaboradores de Cineplanet – Trujillo – 2017*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3004/1/RE_ADMI_SHELLAH.ROBLES_ARLYNE.SUCLLA_ESTILO.DE.LIDERAZGO_DATOS.PDF
- Tracy, B. (2015). *Liderazgo*. México: Grupo Nelson.
- Tracy, B. (2016). *Motivación*. México: Grupo Nelson.
- Urizar, S. (2016). *Estilos de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores de restaurante Don Carlos, Cobán, 2016*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Psicología Industrial / Organizacional. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Urizar-Shalina.pdf>
- Valderrama, S. (2015). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial Brujas.
- Willman, S. (2013). *Relación en las percepciones del Estilo de Liderazgo del jefe inmediato en el Desempeño Laboral de los estudiantes en práctica de la Universidad ICESI*. Tesis para obtener el grado académico de Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Planeación Estratégica. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592311701462>

TITULO: “Liderazgo y Desempeño Laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018”

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES		
				DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología SAC – Callao – 2018?	Determinar si existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018.	Existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018.	Independiente: Liderazgo	1. Extroversión 2. Experiencia 3. Afabilidad	1. Sociabilidad 2. Facilidad de palabra 3. Comunicación 4. Creatividad 5. Tolerancia 6. Autodisciplina 7. Solidaridad 8. Confiabilidad 9. Sensibilidad hacia los demás	Tipo: Aplicada Diseño: No Experimental transversal Nivel: Descriptivo - explicativo - causal Población: 40 trabajadores por mes Muestra: 40 trabajadores
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	Dependiente: Desempeño Laboral	1. Producción 2. Calidad 3. Conocimiento del trabajo	1. Tiempo 2. Eficacia 3. Eficiencia 4. Esmero 5. Creatividad 6. Experiencia 7. Conocimiento	
¿Existe relación entre el liderazgo y la producción en la empresa Comercio Tecnología SAC – Callao – 2018?	Determinar si existe relación entre el liderazgo y la producción en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018.	Existe relación entre el liderazgo y la producción en la empresa Comercio Tecnología SAC – Callao – 2018.				
¿Existe relación entre el liderazgo y la calidad en la empresa Comercio Tecnología SAC – Callao – 2018?	Determinar si existe relación entre el liderazgo y la calidad en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018.	Existe relación entre el liderazgo y la calidad en la empresa Comercio Tecnología SAC – Callao – 2018.				
¿Cómo se relaciona el liderazgo y el conocimiento del trabajo en la empresa Comercio Tecnología SAC – Callao – 2018?	Determinar si existe relación entre el liderazgo y el conocimiento del trabajo en la empresa Comercio Tecnología Redes SAC – Callao – 2018.	Existe relación entre el liderazgo y el conocimiento del trabajo en la empresa Comercio Tecnología SAC – Callao – 2018.				

CUESTIONARIO: El Liderazgo y Desempeño Laboral

OBJETIVO: Determinar si existe relación entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral en la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C.

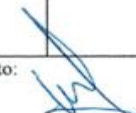
INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los siguientes casilleros:

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN		
		1	2	3
1	Percibe usted que su jefe busca relacionarse de manera amical con usted y sus compañeros			
2	Considera usted que su jefe tiene facilidad para hablar y comunicar sus ideas a todo el personal			
3	Considera que su jefe está dispuesto a escuchar sus opiniones y las de sus compañeros cuando desean aportar opiniones			
4	Considera que su jefe buscar innovar procedimientos para simplificar los procesos en el trabajo			
5	Considera que su jefe es capaz de mantener bajo control sus emociones en situaciones de estrés y encontrar soluciones			
6	Considera que su jefe se auto evalúa constantemente para ver sus fallas y se impone metas			
7	Considera que su jefe se preocupa por brindarle apoyo en temas labores a usted y sus compañeros			
8	Considera que su jefe maneja la información con cautela y le brinda soporte para la toma de decisiones			
9	Considera que su jefe se preocupa porque usted y sus compañeros posean todos los materiales y comodidad para el desempeño de sus laborales			
10	Realiza las funciones que se le encomienda y asigna en el tiempo adecuado			
11	Cumple con todas las labores y responsabilidades que se le asigna o encomienda			
12	Realiza sus labores ordenadamente tratando de optimizar recursos			
13	Demuestra esmero y dedicación al realizar sus funciones asignadas			
14	Implementa procedimientos nuevos para mejorar su trabajo			
15	Detecta errores de otros trabajadores y los informa con el fin de encontrar soluciones			
16	La formación académica guarda relación con el puesto que ocupa			
17	Posee capacitaciones que guardan relación con el puesto que ocupa			


**Gracias por su colaboración*

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la investigación		Influencia del Liderazgo en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Comercio Tecnología Redes S.A.C. – Callao – 2018.					
Apellidos y Nombres del investigador:		Timoteo Alvarez, Nataly Edith					
Apellidos y Nombres del experto:		Dr. Costilla Castillo, Pedro					
ASPECTO POR EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
LIDERAZGO	Extroversión	Sociabilidad	Percibe usted que su jefe busca relacionarse de manera amical con usted y sus compañeros	1=Nunca 2=A veces 3=Siempre	/		
		Facilidad de palabra	Considera usted que su jefe tiene facilidad para hablar y comunicar sus ideas a todo el personal		/		
	Experiencia	Comunicación	Considera que su jefe está dispuesto a escuchar sus opiniones y las de sus compañeros cuando desean aportar opiniones		/		
		Creatividad	Considera que su jefe buscar innovar procedimientos para simplificar los procesos en el trabajo		/		
		Tolerancia	Considera que su jefe es capaz de mantener bajo control sus emociones en situaciones de estrés y encontrar soluciones		/		
		Autodisciplina	Considera que su jefe se auto evalúa constantemente para ver sus fallas y se impone metas		/		
	Afabilidad	Solidaridad	Considera que su jefe se preocupa por brindarle apoyo en temas labores a usted y sus compañeros		/		
		Confiabilidad	Considera que su jefe maneja la información con cautela y le brinda soporte para la toma de decisiones		/		
		Sensibilidad hacia los demás	Considera que su jefe se preocupa porque usted y sus compañeros posean todos los materiales y comodidad para el desempeño de sus laborales		/		
	DESEMPEÑO LABORAL	Producción	Tiempo		Realiza las funciones que se le encomienda y asigna en el tiempo adecuado	/	
Eficacia			Cumple con todas las labores y responsabilidades que se le asigna o encomienda	/			
Eficiencia			Realiza sus labores ordenadamente tratando de optimizar recursos	/			
Calidad		Esmero	Demuestra esmero y dedicación al realizar sus funciones asignadas	/			
		Creatividad	Implementa procedimientos nuevos para mejorar su trabajo	/			
Conocimiento del trabajo		Conocimiento	Experiencia	Detecta errores de otros trabajadores y los informa con el fin de encontrar soluciones	/		
				La formación académica guarda relación con el puesto que ocupa	/		
				Posee capacitaciones que guardan relación con el puesto que ocupa	/		
Firma del experto: 			Fecha: 15/10/18				


Notas: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Titulo de la investigacion		Influencia del Liderazgo en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Comercio Tecnologia Redes S.A.C. – Callao – 2018.					
Apellidos y Nombres del investigador:		Timoteo Alvarez, Nataly Edith					
Apellidos y Nombres del experto:		Dra. Martínez Zavala, María Dolores					
ASPECTO POR EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
LIDERAZGO	Extroversión	Sociabilidad	Percibe usted que su jefe busca relacionarse de manera amical con usted y sus compañeros	1=Nunca 2=A veces 3=Siempre	/		
		Facilidad de palabra	Considera usted que su jefe tiene facilidad para hablar y comunicar sus ideas a todo el personal		/		
	Experiencia	Comunicación	Considera que su jefe está dispuesto a escuchar sus opiniones y las de sus compañeros cuando desean aportar opiniones		/		
		Creatividad	Considera que su jefe buscar innovar procedimientos para simplificar los procesos en el trabajo		/		
		Tolerancia	Considera que su jefe es capaz de mantener bajo control sus emociones en situaciones de estrés y encontrar soluciones		/		
		Autodisciplina	Considera que su jefe se auto evalúa constantemente para ver sus fallas y se impone metas		/		
	Afabilidad	Solidaridad	Considera que su jefe se preocupa por brindarle apoyo en temas labores a usted y sus compañeros		/		
		Confiabilidad	Considera que su jefe maneja la información con cautela y le brinda soporte para la toma de decisiones		/		
		Sensibilidad hacia los demás	Considera que su jefe se preocupa porque usted y sus compañeros posean todos los materiales y comodidad para el desempeño de sus laborales		/		
	DESEMPEÑO LABORAL	Producción	Tiempo		Realiza las funciones que se le encomienda y asigna en el tiempo adecuado	/	
Eficacia			Cumple con todas las labores y responsabilidades que se le asigna o encomienda	/			
Eficiencia			Realiza sus labores ordenadamente tratando de optimizar recursos	/			
Calidad		Esmero	Demuestra esmero y dedicación al realizar sus funciones asignadas	/			
		Creatividad	Implementa procedimientos nuevos para mejorar su trabajo	/			
Conocimiento del trabajo		Conocimiento	Experiencia	Detecta errores de otros trabajadores y los informa con el fin de encontrar soluciones	/		
				La formación académica guarda relación con el puesto que ocupa	/		
				Posee capacitaciones que guardan relación con el puesto que ocupa	/		
Firma del experto: 			Fecha: 15/10/18				

Notas: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Titulo de la investigacion		Influencia del Liderazgo en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Comercio Tecnologia Redes S.A.C. – Callao – 2018.					
Apellidos y Nombres del investigador:		Timoteo Alvarez, Nataly Edith					
Apellidos y Nombres del experto:		Dr. Alva Arce, Rosel Cesar					
ASPECTO POR EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
LIDERAZGO	Extroversión	Sociabilidad	Percibe usted que su jefe busca relacionarse de manera amical con usted y sus compañeros	1=Nunca 2=A veces 3=Siempre	/		
		Facilidad de palabra	Considera usted que su jefe tiene facilidad para hablar y comunicar sus ideas a todo el personal		/		
	Experiencia	Comunicación	Considera que su jefe está dispuesto a escuchar sus opiniones y las de sus compañeros cuando desean aportar opiniones		/		
		Creatividad	Considera que su jefe buscar innovar procedimientos para simplificar los procesos en el trabajo		/		
		Tolerancia	Considera que su jefe es capaz de mantener bajo control sus emociones en situaciones de estrés y encontrar soluciones		/		
		Autodisciplina	Considera que su jefe se auto evalúa constantemente para ver sus fallas y se impone metas		/		
	Afabilidad	Solidaridad	Considera que su jefe se preocupa por brindarle apoyo en temas labores a usted y sus compañeros		/		
		Confiabilidad	Considera que su jefe maneja la información con cautela y le brinda soporte para la toma de decisiones		/		
		Sensibilidad hacia los demás	Considera que su jefe se preocupa porque usted y sus compañeros posean todos los materiales y comodidad para el desempeño de sus laborales		/		
	DESEMPEÑO LABORAL	Producción	Tiempo		Realiza las funciones que se le encomienda y asigna en el tiempo adecuado	/	
Eficacia			Cumple con todas las labores y responsabilidades que se le asigna o encomienda	/			
Eficiencia			Realiza sus labores ordenadamente tratando de optimizar recursos	/			
Calidad		Esmero	Demuestra esmero y dedicación al realizar sus funciones asignadas	/			
		Creatividad	Implementa procedimientos nuevos para mejorar su trabajo	/			
Conocimiento del trabajo		Experiencia	Detecta errores de otros trabajadores y los informa con el fin de encontrar soluciones	/			
		Conocimiento	La formación académica guarda relación con el puesto que ocupa	/			
			Posee capacitaciones que guardan relación con el puesto que ocupa	/			
Firma del experto: 			Fecha: 15/10/18				

Notas: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden en dependencia de la naturaleza de la investigacion y de las variables.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

“LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA COMERCIO TECNOLOGIA REDES S.A.C. – CALLAO – 2018” de la estudiante **NATALY EDITH TIMOTEO ALVAREZ**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **26%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Los Olivos, 13 de diciembre de 2018



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152


Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
 Versión : 07
 Fecha : 04-07-2018
 Página : 1 de 1

Feedback Studio - Google Chrome
 https://examturnitin.com/app/catalyst/?lang=es&c=180=1059410252&u=1055284503

feedback studio NATALY_EDITH_TIMOTEO_ALVAREZ.docx



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN


"LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA
 COMERCIO TECNOLOGÍA REDES S.A.C. - CALLAO - 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA
 NATALY EDITH TIMOTEO ALVAREZ

ASESORA
 MSc. PETRONILA LILIANA MARENA FOX

LISTA DE INVESTIGACIÓN
 GESTIÓN DE ORGANIZACIONES
 LIMA - PERÚ
 2018




Resumen de coincidencias

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

26 %

Coincidencias	Porcentaje
1 docplayer.es Fuente de Internet	5 %
2 repositorio.upu.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
4 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	2 %
5 www.scribd.com Fuente de Internet	2 %
6 repositorio.uas.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %

Página: 1 de 56 Número de palabras: 12269 Text-only Report High Resolution Activado

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Yo, NATALY EDITH TIMOTEO ALVAREZ, identificado con DNI N° **70061323**, egresada de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA COMERCIO TECNOLOGIA REDES S.A.C. – CALLAO – 2018**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



NATALY EDITH TIMOTEO ALVAREZ
DNI: **70061323**
FECHA: 18 de diciembre de 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA
COMERCIO TECNOLOGIA REDES S.A.C. – CALLAO – 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

NATALY EDITH TIMOTEO ALVAREZ

ASESORA

MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA- PERÚ

2018



El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **TIMOTEO ALVAREZ NATALY EDITH** cuyo título es: "**LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA COMERCIO TECNOLOGIA REDES S.A.C. – CALLAO – 2018**"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **11** (número), **once** (letras).

Los Olivos, 13 de diciembre de 2018



Dr. Carlos Alberto Delgado Céspedes

PRESIDENTE



Dr. Abraham Cárdenas Saavedra

SECRETARIO



Dr. Teodoro Carranza Estela

VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

TIMOTEO ALVAREZ, NATALY EDITH

INFORME TÍTULADO:

“LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA COMERCIO TECNOLOGÍA REDES S.A.C. – CALLAO – 2018”.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 13 DE DICIEMBRE DEL 2018

NOTA O MENCIÓN: 11




IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA

COOR. DEL AREA DE INVESTIGACION DE LA EP DE ADMINISTRACION