



**UNIVERSIDAD NACIONAL
“PEDRO RUIZ GALLO”
ESCUELA DE POSGRADO**



**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL**

**“El Liderazgo en el Desempeño Laboral de los Trabajadores
del Centro de Esparcimiento Jockey Club - Chiclayo”**

TESIS

**Presentada para optar el Grado Académico de Maestro en
Administración con Mención en Gerencia Empresarial**

AUTOR:

Ing. Arrascue Becerra, Eduardo Abraham

ASESOR:

Dr. Celi Arévalo, Ernesto Karlo

Lambayeque – Perú

2022

“El Liderazgo en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro de Esparcimiento Jockey Club - Chiclayo”

Ing. Eduardo Abraham Arrascue Becerra
Autor

Dr. Ernesto Karlo Celi Arévalo
Asesor

Tesis presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para optar el Grado Académico de: **Maestro en Administración con Mención en Gerencia Empresarial.**

APROBADO POR:

Dr. Luis Fernando Campos Contreras
Presidente del Jurado

Mg. Hipólito Macalopú Inga
Secretario del Jurado

Mg. Denny John Fuentes Adrianzén
Vocal del Jurado

| | | | |
|---|--|---------------------|-----------|
|  | ESCUELA DE POSGRADO <i>M.Sc. Francis Villena Rodríguez</i> | Versión: | 01 |
| | | Fecha de Aprobación | 29-8-2020 |
| UNIDAD DE INVESTIGACIÓN | <u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u> | Pág. 1 de 3 | |

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 10 a.m. del miércoles 23 de marzo de 2022, se dio inicio a la Sustentación Virtual de Tesis soportado por el sistema Google Meet, preparado y controlado por la Unidad de Tele Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con la participación en la Video Conferencia de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N°705-2021-EPG, de fecha 03 de septiembre de 2021, conformado por:

| | |
|------------------------------------|------------|
| Dr. LUIS FERNANDO CAMPOS CONTRERAS | Presidente |
| Mg. HIPOLITO MACALOPU INGA | Secretario |
| Mg. DENNY JOHN FUENTES ADRIANZEN | Vocal |
| Dr. ERNESTO KARLO CELI AREVALO | Asesor |

Para evaluar el informe de tesis del tesista EDUARDO ABRAHAM ARRASCUE BECERRA, candidato a optar el grado de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL con la tesis titulada "EL LIDERAZGO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE ESPARCIMIENTO JOCKEY CLUB CHICLAYO".

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes en la Video Conferencia de la Sustentación Virtual ordenó la lectura de la Resolución N°251- 2022-EPG de fecha 14 de marzo de 2022 que autoriza la Sustentación Virtual del Informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó al candidato a efectuar la Sustentación Virtual, otorgándole 20 minutos de tiempo y autorizando también compartir su pantalla.

Culminada la exposición del candidato, se procedió a la intervención de los miembros del jurado, exponiendo sus opiniones y observaciones correspondientes, posteriormente se realizaron las preguntas al candidato.

Culminadas las preguntas y respuestas, el Sr. Presidente, autorizó el pase de los miembros del Jurado a la sala de video conferencia reservada para el debate sobre la Sustentación Virtual del Informe de tesis realizada por el candidato, evaluando en base a la rúbrica de sustentación y determinando el resultado total de la tesis con 17 puntos, equivalente a BUENO, quedando el candidato apto para optar el Grado de MAESTRO EN

| | | |
|--------------------------|-----------------------------|----------------|
| Formato : Físico/Digital | Ubicación : UI- EPG - UNPRG | Actualización: |
|--------------------------|-----------------------------|----------------|

| | | | |
|---|---|----------------------|-----------|
|  | ESCUELA DE POSGRADO M.Sc. Finanzas y Banca Empresarial | Versión: | 01 |
| | | Fecha de Aprobación: | 29-5-2020 |
| UNIDAD DE INVESTIGACIÓN | <u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL</u> <u>DE TESIS</u> | Pág. 2 de 3 | |

ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL

Se retornó a la Video Conferencia de Sustentación Virtual, se dio a conocer el resultado, dando lectura del acta y se culminó con los actos finales en la Video Conferencia de Sustentación Virtual.

Siendo las 11:00 a.m. se dio por concluido el acto de Sustentación Virtual.



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL



ASESOR



Declaración Jurada de Originalidad

Yo, Ing. Eduardo Abraham Arrascue Becerra, investigador principal, y Dr. Ernesto Karlo Celi Arévalo, asesor del trabajo de investigación **“El Liderazgo en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro de Esparcimiento Jockey Club Chiclayo”**, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrara lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 23 de marzo del 2022

Ing. Eduardo Abraham Arrascue Becerra
Autor

Dr. Ernesto Karlo Celi Arévalo
Asesor

Dedicatoria:

A mis hijos, Eduardo y Sophia, quienes son mi principal motivo de superación; y a mis padres, por haberme forjado como Persona y Profesional.

Agradecimiento:

Al Dr. ERNESTO KARLO CELI AREVALO por el apoyo prestado como mi asesor; y a mi jurado por su atención y paciencia.

Índice General

| | |
|--|--------------------------------------|
| Acta de Sustentación | ¡Error! Marcador no definido. |
| Declaración Jurada de Originalidad..... | v |
| Dedicatoria:..... | vii |
| Agradecimiento:..... | viii |
| Índice General..... | viix |
| Índice de Tablas | x |
| Índice de Figuras | xii |
| Resumen | xiv |
| Abstract | xv |
| Introducción | ¡Error! Marcador no definido. |
| Capítulo I.- Diseño Teórico..... | 18 |
| 1.1. Antecedentes de la Investigación..... | 18 |
| 1.1.1. Internacionales..... | 18 |
| 1.1.2. Nacionales..... | 21 |
| 1.1.3. Locales | 23 |
| 1.2. Base Teórica | 25 |
| 1.2.1. Liderazgo..... | 25 |
| 1.2.2. Desempeño Laboral | 31 |
| 1.3. Formulación del Problema General..... | 38 |
| 1.4. Justificación del Estudio | 38 |
| 1.5. 1.6. Hipótesis | 39 |
| 1.6. Objetivos..... | 39 |
| Capítulo II.- Métodos y Materiales | 40 |

| | | |
|---|--|------------|
| 2.1. | Tipo de Investigación | 40 |
| 2.2. | Método de Investigación | 40 |
| 2.3. | Diseño de Contrastación..... | 40 |
| 2.4. | Variables y Operacionalizacion..... | 42 |
| 2.4.1. | Variable independiente: Liderazgo..... | 42 |
| 2.4.2. | Variable dependiente: Desempeño Laboral..... | 42 |
| 2.4.3. | Operacionalización de Variables | 43 |
| 2.5. | Población, Muestra y Muestreo | 44 |
| 2.6. | Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos | 45 |
| 2.6.1. | Gabinete..... | 45 |
| 2.6.2. | De Campo | 45 |
| 2.7. | Procesamiento y Análisis de Datos | 46 |
| 2.8. | Aspectos éticos | 46 |
| Capítulo III.- Resultados..... | | 48 |
| Capítulo IV.- Discusión | | 91 |
| Conclusiones..... | | 97 |
| Recomendaciones..... | | 98 |
| Referencias Bibliográficas | | 99 |
| Anexo N° 1 | | 101 |
| Anexo N° 2 | | 103 |

Índice de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Refiere orientaciones en forma impositiva..... | 48 |
| Tabla 2. Al discutir trata este de imponer este sus ideas | 49 |
| Tabla 3. Cuando se desarrollan trabajos evita que los demás trabajadores introduzcan ideas. . | 50 |
| Tabla 4. Es altanero con sus trabajadores cuando comenten errores..... | 51 |
| Tabla 5. Aplica los errores con drasticidad | 52 |
| Tabla 6. El solo aporta a los problemas, no queriendo que los demás lo ayuden. | 53 |
| Tabla 7. Determina el mismo lo que debe hacerse sin necesidad de opiniones. | 54 |
| Tabla 8. No quiere cambiar su opinión cuando los demás trabajadores no están de acuerdo. .. | 55 |
| Tabla 9. Se atribuye la responsabilidad al momento de tomar decisiones | 56 |
| Tabla 10. Cuando hay decisiones procuran que se hagan con voz de los trabajadores..... | 57 |
| Tabla 11. Discute y expone los problemas con el grupo. | 59 |
| Tabla 12. Cuando toma decisiones lo hace con el aporte del grupo..... | 60 |
| Tabla 13. Cuando hay actividades incluye a todos los trabajadores. | 61 |
| Tabla 14. Las tareas y responsabilidades las comparte con el grupo | 62 |
| Tabla 15. Realiza reuniones para ver la producción de los trabajadores y así mejorar los resultados y productividad. | 63 |
| Tabla 16. Lo que se decide en el grupo lo es tomado sin compromiso. | 65 |
| Tabla 17. Los problemas no son abordados en el grupo | 66 |
| Tabla 18. Nunca da sugerencias en realizar cambios para dar mejoras al grupo | 67 |
| Tabla 19. Se le ve poco interés en las actividades del grupo..... | 68 |
| Tabla 20. Se limita en formar equipos de trabajo..... | 69 |
| Tabla 21. No se le ve que realice cambios para ver los resultados en sus trabajadores. | 70 |
| Tabla 22. Considera usted que el trabajo que viene realizando sirve para cumplir los objetivos de la empresa..... | 72 |
| Tabla 23. Considera usted que hay eficacia en sus compañeros respecto a lo que se le encomienda. | 73 |
| Tabla 24. Considera que en el centro de esparcimiento los trabajadores tienen la actitud de compromiso al trabajo..... | 74 |

| | |
|--|----|
| Tabla 25. Considera que en el centro de esparcimiento los trabajadores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo | 75 |
| Tabla 26. Considera usted que realiza su trabajo con efectividad y seriedad | 76 |
| Tabla 27. Considera que su entorno de trabajo es eficaz..... | 77 |
| Tabla 28. Considera que hay una buena producción para su equipo de trabajo..... | 79 |
| Tabla 29. Considera que la productividad que realiza es un fin importante para la realización personal y del centro de esparcimiento | 80 |
| Tabla 30. Cree que la competencia entre el personal permite que el área sea más eficiente | 81 |
| Tabla 31. Cree que los demás trabajadores le orientan en el desarrollo de su competencia. | 82 |
| Tabla 32. Considera que la dependencia propicia el liderazgo en el equipo..... | 83 |
| Tabla 33. Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo..... | 84 |
| Tabla 34. Considera que cumple con los labores que se le encomienda | 86 |
| Tabla 35. Considera que cuando hay acuerdo del gerente le permiten tener una mejor calidad de servicio..... | 87 |
| Tabla 36. Considera que su gerente presta atención a su trabajo realizado..... | 88 |
| Tabla 37. Considera estar satisfecho con el respeto que el gerente le brinda..... | 89 |

Índice de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Refiere orientaciones en forma impositiva | 48 |
| Figura 2. Imponente en sus ideas..... | 49 |
| Figura 3. Evita que los demás introduzcan sus ideas | 50 |
| Figura 4. Es altanero cuando cometen errores..... | 51 |
| Figura 5. Aplica los errores con drasticidad | 52 |
| Figura 6. El solo aporta a los problemas, no queriendo que los demás lo ayuden | 53 |
| Figura 7. Determina el mismo lo que debe hacerse sin necesidad de opiniones | 54 |
| Figura 8. No cambia su opinión..... | 55 |
| Figura 9. Se atribuye la responsabilidad al momento de tomar decisiones | 56 |
| Figura 10. Las decisiones procuran que se hagan con voz de los trabajadores | 58 |
| Figura 11. Discute y expone los problemas con el grupo..... | 59 |
| Figura 12. Las decisiones lo hace con aporte del grupo | 60 |
| Figura 13. Incluye a los trabajadores si hay actividades | 61 |
| Figura 14. Las tareas y responsabilidades las comparte con el grupo | 62 |
| Figura 15. Realiza reuniones para ver la producción de los trabajadores y así mejorar los resultados y productividad. | 63 |
| Figura 16. Lo que se decide en el grupo lo es tomado sin compromiso..... | 65 |
| Figura 17. Los problemas no son abordados por el grupo..... | 66 |
| Figura 18. Nunca da sugerencias al grupo para mejoras | 67 |
| Figura 19. Se le ve poco interés en las actividades del grupo | 68 |
| Figura 20. Se limita en formar equipos de trabajo | 69 |
| Figura 21. No se le ve que realice cambios para ver los resultados en sus trabajadores. | 70 |
| Figura 22. Considera usted que el trabajo que viene realizando sirve para cumplir los objetivos de la empresa..... | 72 |
| Figura 23. Considera usted que hay eficacia en sus compañeros respecto a lo que se le encomienda. | 73 |
| Figura 24. Considera que en el centro de esparcimiento los trabajadores tienen la actitud de compromiso al trabajo..... | 74 |

| | |
|---|----|
| Figura 25. Considera que en el centro de esparcimiento los trabajadores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo | 75 |
| Figura 26. Considera usted que realiza su trabajo con efectividad y seriedad | 76 |
| Figura 27. Considera que su entorno de trabajo es eficaz | 77 |
| Figura 28. Considera que hay una buena producción para su equipo de trabajo. | 79 |
| Figura 29. La productividad que realiza es un fin importante para la realización personal y del centro de esparcimiento | 80 |
| Figura 30. Cree que la competencia entre el personal permite que el área sea más eficiente ... | 81 |
| Figura 31. Cree que los demás trabajadores le orientan en el desarrollo de su competencia.... | 82 |
| Figura 32. Considera que la dependencia propicia el liderazgo en el equipo. | 83 |
| Figura 33. Considera que los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo. | 84 |
| Figura 34. Considera que cumple con los labores que se le encomienda..... | 86 |
| Figura 35. Cuando hay acuerdo del gerente le permiten tener una mejor calidad de servicio. . | 87 |
| Figura 36. Considera que su gerente presta atención a su trabajo realizado | 88 |
| Figura 37. Considera estar satisfecho con el respeto que el gerente le brinda. | 89 |

Resumen

El Título de la presente tesis fue: EL LIDERAGO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE ESPARCIMIENTO JOCKEY CLUB CHICLAYO. Su objetivo general será: Determinar como el liderazgo influye en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de Esparcimiento Jockey Club Chiclayo. La investigación es de tipo descriptivo porque se presentan las variables tal cual se dan en su contexto, no existe manipulación de búsqueda de causa o efecto y por su naturaleza, es un estudio de tipo cuantitativo, debido a que se enfoca en utilizar la recolección de datos para poder comprobar la hipótesis, basándose en mediciones numéricas y análisis estadísticos. La población es el conjunto de trabajadores que trabajan en el centro de Esparcimiento del Jockey Club Chiclayo y donde su muestra será de 36 encuestados. Se empleará la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario para evaluar el nivel de liderazgo en el desempeño laboral, elaborada por el autor y aprobada por juicio de expertos. Mostrando como resultado que el nivel de estilo de liderazgo que predomina es el autoritario y el desempeño laboral es nivel regular; llegando a la conclusión que el centro de esparcimiento jockey club carece de un liderazgo acorde para un buen desempeño laboral en los trabajadores.

Palabras clave: Liderazgo, Desempeño laboral, Trabajadores.

Abstract

The title of this thesis was: THE LEADER IN THE WORK PERFORMANCE OF THE WORKERS OF THE JOCKEY CLUB CHICLAYO ENTERTAINMENT CENTER. Its general objective will be: To determine how leadership influences the work performance of the workers of the Jockey Club Chiclayo Recreation Center. The research is descriptive because the variables are presented as they are in their context, there is no manipulation of the search for cause or effect and by its nature, it is a quantitative study, because it focuses on using the collection of data to be able to test the hypothesis, based on numerical measurements and statistical analysis. The population is the set of workers who work in the Jockey Club Chiclayo Recreation Center and where its sample will be 36 respondents. The survey technique and the questionnaire instrument will be used to evaluate the level of leadership in job performance, prepared by the author and approved by expert judgment. Showing as a result that the predominant level of leadership style is authoritarian and job performance is regular; coming to the conclusion that the Jockey Club recreation center lacks a commensurate leadership for a good work performance in the workers.

Keywords: Leadership, Job performance, Workers.

Introducción

Uno de los principales problemas que afrontan las empresas o instituciones, son los tipos o estilos de liderazgo que tienen cada supervisor con su personal, debido al control arbitrario y la imposición que tienden a imponer a sus trabajadores, denigrando su desarrollo integral, y dando como resultado que esto tenga un desempeño desfavorable para la organización. Como señala en el artículo de Ciencias sociales del país de Costa Rica, de los cuales nos informa que a partir de las recopilaciones de datos de las 400 empresas o instituciones educativas, los jefes o altos cargos de estas instituciones tienden a tener un liderazgo autoritario o no tan claro, en el cual los docentes se manifiestan resistentes y poco contribuyentes con la atención, participación y compromiso que tienen con sus funciones laborales, del mismo modo, ello afecta en el desempeño laboral de sus funciones educativas. Esta problemática se ve reflejada en las empresas privadas y también en las instituciones públicas como es el caso de Argentina, en donde un informe en el año 2015 nos emitió los datos estadísticos de un porcentaje elevado respecto al desempeño de sus trabajadores. Entre otros factores, se debe al liderazgo de los jefes que son incapaces de coordinar y estimular a su personal a seguir creciendo de forma profesional, haciendo que el trabajo sea robotizado y dañino para ellos. Asimismo, en el Perú tener un estilo o tipo de liderazgo definido es un problema que afecta mucho a las organizaciones, por más que vivamos en un país sub desarrollado, las personas están acostumbradas a no tener en cuenta las opiniones de sus compañeros y trabajar a un estilo robotizado, en el cual motiva al personal a tener un bajo desempeño laboral y creando un ambiente desfavorable para la organización. Esto ocurre también en algunas instituciones públicas como es el caso de la Fiscalía de la Nación, en donde un informe emitido en el 2015 señala que la institución está careciendo de eficiencia y eficacia en la parte documentaria y área

Administrativa, debido a que sus supervisores y jefes carecen de un estilo de liderazgo determinado y no se puedan comunicar de forma adecuada con sus trabajadores, haciendo que no puedan tener una relación amigable y respetuosa con su personal, originando que el desempeño del personal sea deficiente. Este problema también lo encontramos en la institución de la Corte Superior de Lima, según el informe emitido por el periódico El Peruano, la cual señala que a mitad del año 2016 en esta institución están careciendo de un estilo o tipo de liderazgo claro por parte de los supervisores, debido a que el supervisor es egoísta con sus conocimientos, no recompensa al personal por una actividad o acción que hagan con el fin de beneficiar a la institución, dando como consecuencia, un desempeño laboral deficiente y perjudicial para la institución, implicando a los Supervisores, asistentes, secretarios y practicantes del área administrativa bajo la modalidad de un contrato por un año y por tres meses renovables, cuyas funciones extienden hacer similares y poseen los mismos problemas. Finalmente, se propone una investigación que muestre la relación de las variables de Estilos de liderazgo y desempeño laboral del área administrativa de la corte superior de lima 2016. Finalmente, para el caso del Centro de Esparcimiento del Jockey Club se avizora que en el tiempo que ha sido creado esta no ha podido mantenerse o tener una mejor administración puesto que está en un nivel menor en comparación a otros centros de Esparcimiento que también están en Chiclayo y que si han tenido un mejor auge, por lo que es importantes saber cuál es el trato que tiene la administración en cuanto al liderazgo colectivo y el desempeño de sus trabajadores para brindar una mejor calidad de servicio.

Capítulo I.- Diseño Teórico

1.1. Antecedentes de la Investigación

1.1.1. Internacionales

Altuve & Serrano (1999). En su tesis que se tituló: “Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de Bolman y Deal y el desempeño laboral”. El objetivo principal de la investigación fue elaborar un estudio en la empresa multinacional Xerox de Venezuela, describiendo las variables de estilo de liderazgo y el desempeño laboral, para que a continuación puedan comprobar si consta la correlación entre ellas. Las teorías en las que se estableció la investigación estuvo formada por los autores Sikula, A (1982); Gibson (1997); Clark & Clark (citado por Díaz y Ugarte, 1998 – pag.10); Jackson (1992); Bolman y Deal (1995) y Heifetz (1997) en la variable independiente de estilos de liderazgo, mientras que, Strauss (1981); Arias (1976); Wayne y Noé (1997) de la variable dependiente de desempeño laboral. La metodología empleada fue de tipo descriptivo – correlacionar, este presente investigación se considera de campo, la población de estudio estuvo compuesta por 129 empleados, logrando una respuesta de 100 de ellos, en la escala Likert, los datos fueron procesados con el programa SPSS. Para concluir, esta tesis nos da como resultado que los estilos de liderazgo que hay en la empresa no solo sea tomado en la apreciación de los subordinados, sino también de los supervisores y jefes; para que de esta forma tenga claro su estilo de liderazgo y la percepción de trabajo sea distinta a la de antes, con una prueba estadística de Rho de Spearman de 0.754, Sig. Bilateral 0.000, $p \leq 0.05$. 6 Esta tesis ayuda en la

investigación, ya que es de vital importancia en el marco teórico, citando a algunos autores que me brindan una visión clara de lo que son las definiciones de mi variable de estilos de liderazgo.

Ayaub (2010). En su tesis que llevo por título: “Estilos de liderazgo y sus efectos en el desempeño de la administración pública mexicana”. El objetivo principal de la investigación ha sido planteado para identificar cuáles son los estilos de liderazgos que arman los funcionarios federales de la administración pública congregada en México, relacionada con los diferentes indicadores de desempeño. Las teorías en las que se constituyó esta investigación estuvo desarrollada por los autores Burns (1978); Billings, Willner (1984); Kellerman y Wesbert (2001); Koehler y Pankowski (1997) en la variable independiente de estilos de liderazgo, de igual modo Aguilar (2000); Navarro (2008); Billings, Milburn&Schaalman (1980); Pearson & Clair (1998) de la variable dependiente de desempeño. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo – correlacional, la población de estudio estuvo formada por 22073 funcionarios de mandos medios y superiores, teniendo una muestra 8961 encuestados, en la escala Likert, los datos fueron procesados por el programa STATS. Para finalizar, esta tesis nos da como efecto que el estilo en el sector público se acostumbra a tener 3 tipos de liderazgo, de los cuales, el liderazgo transformacional puede mejorar el desempeño del sector público mexicano, mejorando la atención y calidad de servicio que ofrecen, con una prueba estadística de Rho de Spearman es de 0.829, Sig.Bilateral 0.000, $p \leq 0.05$. Esta tesis aporta en mi exploración, debido a que el planteamiento del problema está enfocado en un sector público, en la cual se indagara detalladamente

sobre la problemática para resolver la interrogante con respecto a la relación de las dos variables ya mencionadas.

Peñarreta (2014). En su tesis que llevo por título: “La influencia de los estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral de los empleados del GAD Municipal del Loja”¹. El objetivo principal de la investigación tiende a comprobar el valor de predominio de los distintos estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral de los empleados del GAD Municipal del Loja. Las teorías en las que se integró esta investigación son por los autores Lussier y Achua (2002); Newstrom (2007); Robbins y Timothy (2009) en la variable independiente de estilos de liderazgo, de igual manera, Stephen (2007); Milton y James (1976); Chiang (2010) de la variable dependiente de satisfacción laboral. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo – correlacional, la población de estudio estuvo formada por 200 empleados, teniendo una muestra de 134 encuestados, en la escala Likert, los datos fueron procesados por el programa SPSS. Para concluir, esta tesis nos da como resultado que la destreza de capitanear, motivar e integrar a los miembros de la organización, está relacionada y es a través de un liderazgo social y equilibrado, con una prueba estadística de chi cuadrado $\chi^2=13.54$; sig.bilateral 0.000, $p \leq 0.05$. Este proyecto de investigación contribuye en el instrumento de la medición que es el cuestionario en la cual medirán las dimensiones con sus indicadores de ambas variables para averiguar la relación que existe.

1.1.2. Nacionales

Quispe, P. (2011). En su tesis que llevo por título: “Relación entre el estilo de liderazgo del director y el desempeño del docente en las instituciones educativas públicas del 2do. Sector de Villa el Salvador de la UGEL 01 San Juan de Miraflores, en los años 2009 y 2010”. El objetivo principal de la investigación tiende a señalar que en las instituciones educativas, constela concordancia entre el estilo de liderazgo y el desempeño del docente. Las teorías en las que se compuso esta investigación son por los autores White, lippitt & Lewin (1939) en la variable independiente de estilos de liderazgo, igualmente 8 Burdin (1982) de la variable dependiente de desempeño. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo – correlacional, la población de estudio estuvo formada por 307 docentes y 6731 alumnos, teniendo una muestra de 156 docentes y 364 alumnos, en escala Likert, los datos fueron procesados por el programa SPSS. Para finalizar, esta tesis nos da como resultado que existe una relación débil entre el estilo de liderazgo autoritario del director y el desempeño del docente, mientras hay una relación que interviene considerablemente el estilo de liderazgo democrático y el desempeño del docente, de las cuales, el pedagógico prefiere el estilo de liderazgo democrático, con una prueba estadística de chi cuadrado $\chi^2=24.48$; sig.bilateral 0.000, $p \leq 0.05$. Este trabajo de investigación aporta en el tipo y diseño de investigación como también en el instrumento de medición, para guiarme de su matriz de consistencia.

Humpire, M. (2014). En su tesis que llevo por título: “Liderazgo y el desempeño laboral de los asesores del área de telemarketing del banco HSBC Lima 2013”. El objetivo principal de la investigación tiende a señalar que la variable de liderazgo

tienen como elemento orientado al empleado y producción, obteniendo que participen de forma organizada por un plan de acción, así mismo, la variable de desempeño laboral tiene como objetivo expresar la conducta del trabajador a una conducta eficaz, reconociendo y motivando sus logros y de esa forma generando efectividad deseada para la empresa. Las teorías en las que se creó esta investigación son por los autores Lussier, R & Achua, C (2005) en la variable independiente de liderazgo, igualmente Chiavenato, I (2009) de la variable dependiente desempeño laboral. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo – correlacional, la población de estudio estuvo formada por 350 asesores, teniendo una muestra de 183 colaboradores, en escala Likert, los datos fueron procesados por el programa SPSS. Para finalizar, esta tesis nos da como resultado que un líder, en el cual, busca ser original, innovador, creador e infunde confianza en sus compañeros, teniendo un enfoque futuro de superación, hace que el desempeño 9 mejore y obtenga una efectividad favorable para la organización, con una prueba estadística de chi cuadrado $\chi^2=32.48$; sig.bilateral 0.000, $p \leq 0.05$. El presente trabajo aporta en la investigación de las hipótesis planteadas ya que menciona algunas dimensiones como estilo de liderazgo autoritario y democrático

Ruiz, G. (2011). En su tesis: “Influencia del estilo de liderazgo del director en la eficacia de las instituciones educativas del consorcio “Santo Domingo de Guzmán” Lima Norte”. El objetivo principal de la investigación desarrolla que la variable de estilo de liderazgo del director tiende a tener influencia con la eficacia de las instituciones educativas. Las teorías en las que se completó esta investigación son por los autores Chiavenato, I (2000); Gento, S (2002); Sallenave,

J (2002); Lorenzo, M (2004); Álvaro, O (2003) en la variable independiente de estilos de liderazgo. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo – correlacional, la población de estudio estuvo formada por 309 docentes, teniendo una muestra de 175 colaboradores, en escala de Likert, los datos fueron procesados por el programa de STATS. Para finalizar, esta tesis nos da como resultado que una influencia de estilo de liderazgo idealizada y estimulada, interviene significativamente en la eficacia de las instituciones educativas de parte de los docentes. Esta tesis refuerza a la investigación en la parte de las dimensiones de mi variable de estilo de liderazgo.

1.1.3. Locales

Yesquén (2017). En su tesis que llevo por título: “Estilos de liderazgo resiliencia en trabajadores de una empresa privada de Chiclayo – 2017”, donde tuvo como objetivo determinar la relación entre los estilos de liderazgo y resiliencia en trabajadores de una empresa privada de Chiclayo-2017. Donde llego a concluir: Existe relación significativa entre los estilos de liderazgo y resiliencia en trabajadores de una empresa privada de Chiclayo-2017. Existe relación significativa entre los estilos de liderazgo y el nivel de Ecuanimidad de la resiliencia en los trabajadores de una empresa privada de Chiclayo-2017. (p.92)

Salazar (2018). En su tesis que llevo por título: “Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del área rpm control Perú de la empresa Allus Global BPO Center – Chiclayo”. Teniendo como objetivo: determinar la influencia de la Cultura Organizacional en el Desempeño

Laboral de los trabajadores del Área Rpm Control Perú de la Empresa Allus Global BPO Center - Chiclayo en el 1° semestre del 2015. Donde concluyo: El desempeño laboral de los trabajadores del Área Rpm Control Perú de la empresa Allus Global BPO Center - Chiclayo es considerado como regular, por la eficacia de los trabajadores, en dar solución al usuario final, el conocimiento de su procedimiento de trabajo, el correcto comportamiento ante los cambios de gestión, y la buena atención que brindan; sin embargo, reflejan escasa responsabilidad por parte de los mismos, en cuanto al cumplimiento de sus horas laborales. (p.59)

Bermeo (2018). En su tesis que llevo por título: “Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una municipalidad de la provincia de Chiclayo en agosto del año 2018”. Donde tuvo como objetivo el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una municipalidad de la Provincia de Chiclayo en agosto del año 2018. Donde concluyo: Al realizar esta investigación de satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Chiclayo en agosto del 2018, en su mayoría, del personal se encuentran insatisfechos, mostrando un (60 %) esto muestra que en los trabajadores no hay buenas condiciones de trabajo, no reconocen horas extras para ellos, siendo esto una desventaja, porque no les permitirá desarrollar con satisfacción sus labores diarias en su centro laboral. (p.45)

Arancibia & Seminario (2018). En su tesis que llevo por título: “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la estación experimental agraria vista florida - instituto nacional de innovación agraria, Chiclayo – 2016”. Donde tuvo como objetivo determinar la influencia que

existe entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de dicha institución. Donde concluyo: Las dimensiones del clima organizacional que influyen de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Estación Experimental Agraria Vista Florida - Instituto Nacional de Innovación Agraria, Chiclayo son la Dimensión Recompensa y la Dimensión Remuneración, ambas con un nivel de significancia menor a 0,05 y con una correlación por encima del 60%. (p.100).

1.2. Base Teórica

1.2.1. Liderazgo

Existen variedades de teorías y definiciones de liderazgo desarrolladas por una diversidad de autores. En esta investigación se examinan diversas teorías y se toma como teoría base a lo sostenido por:

Según Castrillón (2011), nos menciona:

Proceso mediante el cual un líder que interacciona con otras personas ejerce una determinada influencia personal basada en el poder que considera las fortalezas, habilidades y acciones de un conjunto de individuos para la consecución de metas y propósitos comunes orientada a la transformación de la empresa y de las personas que laboran dentro de ella. (p. 39).

El liderazgo es “el proceso de influencia entre líderes y las personas son el propósito de contribuir al logro de los propósitos de la organización mediante acciones de cambio o de transformación de los miembros del grupo”. (Lusier y Achua, 2011, p. 30).

Covey (2011) manifiesta que:

Las capacidades de liderazgo nacen con las personas debido a que son las familias de ellas las que se encargan de cultivar los principios y valores, la proactividad, la comunicación. Estas capacidades evolucionan con el desarrollo de los líderes y van a estar orientadas a la generación de logros de los grupos o equipos humanos de trabajo. (p.25)

Estilos de liderazgo:

Stonner (1994), refiere que:

Los estilos de liderazgo son los diferentes modelos de conducta que favorece los líderes durante el proceso de dirigir e influenciar a los trabajadores. Así mismo lo llevan a ejercer dominio sobre los demás, a través de las relaciones directas con el grupo, al igual que es considerado medio para la intervención y autogestión en las organizaciones. (p.23)

Estilo de liderazgo es el conjunto de expectativas que tiene una persona acerca de cómo usar su posición de líder para auto-involucrarse e involucrar a los demás hacia el logro de los resultados

La consideración de las tipologías de liderazgo se basa en la persona que se hace cargo de los elementos favorables del grupo de trabajo.

Las clasificaciones se hacen de acuerdo a los autores y según su importancia y por los aportes en esta materia; y se tienen dos perspectivas distintas, de la White y Lippitt y la de Blake y Mouton.

Vásquez (2006), nos expresa que:

Un buen líder debe hacer uso de diversos estilos, dependiendo de las circunstancias que estén o se puedan encontrar. Ello se debe a los diferentes componentes de la inteligencia emocional que hay en multitud de categorizaciones sobre los estilos de liderazgo. Según este autor, las dimensiones del estilo de liderazgo son: coercitivo, autoritario, afiliativos, democráticos, marcapasos, coaching, teniendo en cuenta estos estilos de liderazgo podemos liderar y manejar las situaciones que se nos presenten según el autor (p.128).

Palomo (2010), nos refiere:

Existe 4 estilos de liderazgo principales que un líder debe manejar y poder adaptarlo a cada situación, teniendo en cuenta 2 tipos de comportamientos que están ligados a estos estilos, comportamiento de dirección y comportamiento de apoyo. Según la autora las dimensiones del estilo de liderazgo son: de dirección, de coaching, de apoyo y delegación (p. 40)

Según Lewin, White y Lippitt, junto con el psicólogo Kurt Lewin (s.f. citado en Pavia, s.f.), a través de investigaciones experimentales desarrollados entre 1939 y 1940, determinaron tres tipos de liderazgo: el autocrático, el democrático y el laissez-faire. Estos tres tipos de liderazgo en la presente investigación son considerados como dimensiones.

Dimensiones del Liderazgo:

Liderazgo Autocrático

El líder autocrático es el que centraliza totalmente la autoridad y las decisiones; mientras los subordinados están siempre sometidos a las órdenes dadas, es decir

no tienen ninguna libertad para elegir, es dominante, establece órdenes y espera obediencia plena y ciega de los subordinados (Chiavenato, 2007, p.23). Los trabajadores sometidos a liderazgo autocrático son aquellos que presentan el mayor volumen de trabajo producido, y es visible las señales de tensión, frustración y agresividad. Estos líderes generan temor en el grupo. Este líder es dogmático y firme, dirige mediante la habilidad para dar o negar recompensas y castigos.

“Es la persona que asume toda la responsabilidad de la toma de decisiones, inicia las acciones, dirige, motiva y controla a sus colaboradores. Utiliza la presión como mecanismo de dirección”. (Figueroa, 2015, p.43).

Se caracteriza por determinar, objetivos, tareas, funciones y supervisar de manera estricta el trabajo realizado de sus subordinados, este estilo asume toda la responsabilidad de la toma de decisiones, es decir de manera unilateral y a los subordinados da órdenes de obligatorio cumplimiento, brindando poca participación en la definición de las metas. “Este estilo se basa en amenazas y castigos, no es el mejor estilo aunque permite tomar decisiones rápidas”. (Esparza, 2016, p.56).

El líder autocrático se caracteriza además porque tanto las políticas técnicas de trabajo y actividades lo decide sólo, desestimando las opiniones y sugerencias de los miembros de la organización. Estos autócratas respaldan la obediencia y honradez de los roles y tratan de sobresalir a través del ejercicio del autoridad, utilizando como medio la coerción y la recompensa (Ayoub, 2011, p.67).

Liderazgo Democrático

Son actividades, decisiones discutidas y tomadas por el líder y su grupo de personal, teniendo las características de elegir y repartirse las tareas o funciones de con quién hacerlo y siempre teniendo la confiabilidad de que el líder le pueda orientar. Este líder también se caracteriza por ser como un instrumento que promueve el bienestar del grupo, solicitando consejo y opiniones. El líder democrático se caracteriza por fomentar la participación de todos los integrantes del equipo de trabajo descentralizando la autoridad, sus acciones van orientando a su equipo a un trabajo colaborativo. No actúa de manera individual, está atento a las necesidades del grupo. Se distingue por el buen trato a los demás, sabe delegar trabajo y tiene buen trato con su grupo. El líder democrático influye de forma positiva en el desarrollo del trabajo, individualmente así como en todo el grupo. “Se caracteriza por ser honesto consigo mismo y con el grupo. Promueve valores en su ambiente de trabajo como la solidaridad, la justicia, la igualdad”. (Noriega 2008, p.56)

Para el estilo de liderazgo prioriza la participación de todo el grupo. El líder es aquel que promueve el diálogo entre su grupo para que entre todo se llegue a la mejor conclusión.

El liderazgo democrático comparte las funciones con los miembros de trabajo donde los directivos tienen completa confianza en sus trabajadores en todos los aspectos, es “el más efectivo en la toma de decisiones y además de ser el más productivo” de la empresa” (Reyes, 2004, p.45). Aquí se proporcionan

recompensas económicas y reconocimientos sociales, las sanciones son raras, se pone en práctica un sistema de participación grupal.

Las decisiones son dadas por el equipo de trabajo, bajo la dirección del líder. Respecto a los miembros, ellos son libres de elegir con quien trabajar y cómo distribuir las tareas, en este tipo de liderazgo, el líder sugiere alternativas cuando se requiere de asistencia técnica, se considera como un herramienta de generar el satisfacción del grupo, solicita consejo y está dispuesto a recibir opiniones.

El líder democrático, debe velar porque los objetivos del grupo emerjan y con los pasos a seguir perfectamente clarificados. “El líder debe escoger entre dos o más alternativas, que den oportunidad a los miembros del grupo se tomar una decisión; y asumir responsabilidades entre el grupo”. (Arce, 1960, p.31).

Liderazgo Laissez – Faire (Liberal)

Son actividades de las cuales las decisiones no lo toma el líder sino los trabajadores, definiéndose por no interesarse en participar, teniendo una aptitud despegada, indecisa, conformista e irracional. Se caracteriza por que el líder no participa en la organización, asimismo otorga total libertad a los miembros de su grupo para tomar decisiones y actuar; solamente provee materiales o recursos necesarios, no evalúa el trabajo realizado dejando claro que intervendrá si se le pregunta. “Es un modelo de liderazgo pasivo, es decir, existe una gran pasividad en el desempeño de la función, Avolio y Bass”, (Ayoub, 2011, p.32), no muestra interés de participar dando completa libertad en el desarrollo de las actividades y

en la toma de decisiones y siempre se halla indiferente, indecisa, conformista e irracional.

“El líder con estilo de liderazgo Laissez faire, es el que no evalúa positiva o negativamente el comportamiento o la producción de los individuos del grupo como tales, y por el contrario debe ser amistoso y no apático”. (Arce, 1960, p.34).

El líder no ejerce su función, no se responsabiliza del grupo y deja a éste a su propia iniciativa

El estilo Laissez faire significa dejen hacer o dejen pasar, conocida como una expresión francés, se señala que este estilo de liderazgo se caracteriza por dar libertad en la toma de decisiones a los trabajadores dentro de una institución ya que en este caso el líder tiene una mínima participación.

1.2.2. Desempeño Laboral

“Se define al desempeño laboral como las actitudes o conjunto de comportamientos de los trabajadores desplegados para la consecución de los objetivos fijados o establecidos por la organización”. (Chiavenato 2000, p. 359).

Harrington (2001) refiere que:

El desempeño laboral comprende todas aquellas actividades y tareas que realiza o ejecuta un determinado trabajador en una determinada empresa u organización. Igualmente, el desempeño laboral aborda el nivel de ejecución logrado por el trabajador en el cumplimiento de sus tareas encomendadas de manera muy

significativa, repercute en el éxito de las metas y los objetivos planeados por la empresa. (p.34)

El desempeño laboral se define como un conjunto de acciones o comportamientos de los empleados para cumplir los objetivos de la organización y “pueden ser medidos por medio de las competencias que muestran en su hacer diario y su nivel de contribución a la institución y por consiguiente un éxito para la organización”. (Jiménez, 2014, p.12).

Alles (2002) menciona que:

El desempeño laboral consiste en conseguir la dirección adecuada, que requiere más dinámicas, 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.34)

Fernández (2010), nos dice que:

El desempeño laboral es toda acción cumplida o resuelta por un individuo, en respuesta, de todo aquello de lo que es responsable y que será medido en base a su ejecución. En el nivel organizacional la medición del desempeño laboral ofrece una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. (p.34)

El desempeño de los trabajadores es la respuesta de la cultura más profunda que se ejerce en el grupo. En esta secuencia de ideas es oportuno señalar que el, por ejercer influencia y control sobre los demás. Disfrutan los trabajos con alto nivel de autoridad. Buscan puestos de liderazgo. Son dinámicos, sinceros, exigentes y

deleitan a los demás. Necesitan autonomía. Desempeño establece la forma en que el empleado percibe su trabajo, rendimiento, productividad y satisfacción en la labor que realiza.

Chiavenato (2000), refiere:

Explica que el desempeño es eficacia del trabajador dentro de las organizaciones, la cual es importante para la organización, funcionando el sujeto con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de los trabajadores va a depender de su comportamiento y de los resultados logrados (p.360).

Evaluación del desempeño laboral

Alles (2002) menciona que el desempeño laboral consiste en la apreciación de cumplimiento de funciones de una persona que se desenvuelve en un puesto y crece a futuro en que cada evaluación es un proceso para sistemático y continuo, es decir conseguir la dirección adecuada, que requiere más dinámicas, 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.

Alles (2006), es uno de los subsistemas para la dirección estratégica de los recursos humanos, no debe ser vista como un proceso de dar examen, por lo contrario debe significar mejora en la calidad de los resultados. Es el análisis del desempeño o de la gestión que desarrolla una persona, que sirve como instrumento para dirigir y supervisar la labor; cuyo objetivo es el desarrollo personal, asimismo la mejora constante de resultados de la organización y la utilización adecuado de los

trabajadores. Además tiene el objetivo de conocer los resultados de cada uno y la forma de satisfacer las expectativas y cómo hacer para mejorar los resultados.

Habitualmente que las evaluaciones de desempeño se hacen con la finalidad de incrementar el salario o signifique el despido. El significado de evaluación de desempeño es más productivo en el sentido de que se da una relación perdurable entre el empleador y el empleado.

Las evaluaciones de desempeño son necesarios para: tomar decisiones de remuneraciones, identificar las necesidades de capacitación y revisar las evaluaciones de los jefes y subordinados sobre el comportamiento del empleado en relación con el trabajo, según Alles “explica que un trabajador, necesita saber cómo está realizando su trabajo; el nivel de satisfacción que sus subordinados tienen en relación con la tarea realizada. La mayoría de los empleados necesitan y esperan una retroalimentación y a través de los resultados de la evaluación, esperan mejorar modificando su comportamiento.” (Alles, 2006, p.87).

Entonces la evaluación del desempeño sirve para: descubrir necesidades de capacitación, descubrir personas clave, Descubrir inquietudes del evaluado, motivar a las personas al comunicarles su desempeño e involucrándolas en los objetivos de la organización, es una ocasión para que los jefes y empleados analicen cómo se están haciendo las cosas, para tomar decisiones sobre salarios y promociones (Alles, 2006, p.76).

Dimensiones del desempeño laboral

Eficacia Laboral

Según Robbins y Coulter “Se sustenta en el logro de metas que se plantean en los planes operativos institucionales, en el estudio se refiere al cumplimiento de metas establecidas por el gerente”. (Robbins y Coulter, 2005, p.45)

Evalúa el nivel de cumplimiento laboral de los objetivos de la institución u organización, siendo los indicadores el porcentaje de cobertura alcanzada en las atenciones, para el cumpliendo con sus objetivos fundamentales y el porcentaje de usuarios atendidos. Al respecto Chiavenato (2007), indica que:

La eficacia es la Capacidad para cumplir con la tarea o el propósito que se persigue con el nivel de rendimiento esperado, mediante la integración de las su competencias cognitivas, sociales y del comportamiento en cursos de acción adecuados para poder lograr un buen desempeño que tenga rendimiento a nivel institucional (p.33)

Aplicando estas definiciones a las políticas y programas sociales, la eficacia de una política o programa podría entenderse como el grado en que se alcanzan los objetivos propuestos. Un programa es eficaz si logra los objetivos para que se diseñara. Una organización eficaz cumple cabalmente la misión que le da razón de ser.

Para lograr total claridad sobre la eficacia, hace falta precisar lo que constituye un “objetivo”. Particularmente, necesitamos estipular que un objetivo bien definido explicita lo que se busca generar, incluyendo la calidad de lo que se propone.

Asimismo, un objetivo debe delimitar el tiempo en que se espera generar un determinado efecto o producto. Por tanto, una iniciativa resulta eficaz si cumple los objetivos esperados en el tiempo previsto y con la calidad esperada.

Eficiencia Laboral

Para Chiavenato, es una forma del logro de resultados “uso correcto de los recursos utilizables. Puede precisarse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes, R los recursos utilizados” (Chiavenato, 2010, p.52). En términos generales, la palabra eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por tanto, es una competencia muy apreciada por las empresas debido a que en la práctica todo lo que estas hacen, tiene como intención obtener objetivos, como recursos (tecnológicos, humanos, físicos, financieros de conocimientos, etc.) y en situaciones complicadas y muy competitivas. La autora define como la capacidad de utilizar los recursos adecuadamente alcanzando los objetivos propuestos.

La eficiencia para la autora, es la relación entre los efectos de un servicio y optimizar los recursos e insumos utilizados para producir dicho servicio. Es decir, determina la más adecuada y económica. Utilización de los recursos para obtener los mejores resultados de la atención. Establece la relación óptima entre recursos utilizados y resultados alcanzados.

Calidad de Servicio

“La calidad representa en hacer bien las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día,

procesos y resultados”. (Fernández, 2002, p.45). El concepto actual de Calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos.

Capacidad de la institución de responder de manera oportuna y continua a las necesidades de sus usuarios. Siendo caracteres de calidad: Oportunidad, accesibilidad, cortesía y comodidad en la atención” (Cepal, 2006, p.14). Mide los atributos, capacidades o características que tienen los bienes o servicios en la satisfacción adecuada de los objetivos (Cepal, 2006, p.15).

Calidad es el grado en que un producto o un servicio satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. Se llama clientes a los destinatarios de un producto o a los usuarios de un servicio. Para satisfacer a los clientes hay que conocer sus necesidades. La Calidad no se improvisa, hay que conseguirla, y se logra implantando en la organización un sistema de gestión, que interrelaciona lo que los clientes esperan, un plan para conseguirlo, los recursos y procedimientos necesarios, y las responsabilidades de las personas que intervienen. Una organización consigue la calidad cuando logra superar las expectativas de los clientes y mejorando continuamente los resultados. Para la autora la Calidad dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus empleados y clientes y provee herramientas prácticas para una gestión integral. Hoy en día es necesario cumplir con los estándares de calidad para lograr mayor satisfacción; para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos.

1.3. Formulación del Problema General

¿Cómo influye el liderazgo en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de Esparcimiento Jockey Club Chiclayo?

1.4. Justificación del Estudio

Justificación Teórica

Esta investigación se evidencia en el aporte que brinda en el ámbito teórico, pues pretende comprobar si las dimensiones propuestas por teórico Ayoub, J., para la variable 1; y Marchant, L., para la variable 2, concuerdan a la realidad local, específicamente a la Corte Superior de Lima, que a su vez favorecerá a la objetividad de una evidencia teórica que en el sector público no se ha tenido notoriedad para colaborar a próximas indagaciones que designen por usar los aportes teóricos utilizados en este estudio e identifiquen diferentes aspectos que apoyen a un mejor estilo de liderazgo dado para una posterior mejora de desempeño laboral.

Justificación Práctica

Esta investigación es relevante por cuanto importa información valiosa, permitiendo encontrar soluciones a las dificultades que surgen en el contexto de la institución, por una falta de estilo de liderazgo no tan clara que tienen, lo que está afectando al desempeño laboral, haciéndolo dañino y perjudicial para la institución.

Justificación Metodológica

Esta investigación es relevante por cuanto contribuye la creación y diseño de dos instrumentos de medición, para la variable 1 y para la variable 2, de los cuales sirven de

soporte para emplearla en otras investigaciones para el reconocimiento de datos observables y representen variables que el investigador requiera, en el cual nos genera conocimientos que permitan seguir los procesos de exploración, de tal modo que puedan ser adaptables en otros espacios en los cuales sea necesaria la medición de las variables.

Justificación Social

Esta investigación es importante porque repercute en el ámbito del capital humano, buscando fortalecer el vínculo de jefe o supervisor y subordinado, mejorando la calidad de trabajo y ambiente laboral, optimizando el desempeño del personal.

1.5. 1.6. Hipótesis

Si encontramos que el liderazgo influye en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de Esparcimiento Jockey Club Chiclayo, entonces se debe tener un mejor trato en la administración del personal.

1.6. Objetivos

Objetivo General

Determinar como el liderazgo influye en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de Esparcimiento Jockey Club Chiclayo.

Objetivo Especifico

- ✓ Analizar el nivel de liderazgo del centro de Esparcimiento Jockey Club Chiclayo.
- ✓ Analizar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del centro de Esparcimiento Jockey Club Chiclayo.

Capítulo II.- Métodos y Materiales

2.1. Tipo de Investigación

La presente investigación tiene como diseño ser **descriptiva**, ya que consiste: en “*describir el liderazgo*” (variable independiente), con la variable dependiente: “desempeño laboral”, como señala (Hurtado, 2007, p.26). A partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento.

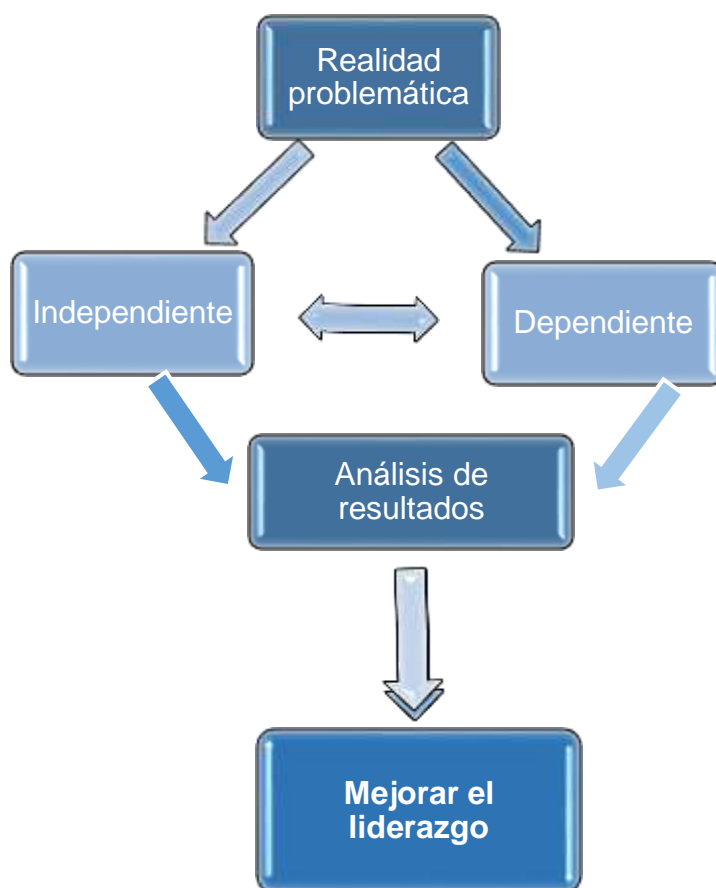
La investigación es de tipo cuantitativa, debido a que el instrumentó a utilizar será el cuestionario el cual recolecta las preguntas, basándose en escalas junto con las mediciones numéricas y análisis estadísticos se podrá hacer un establecimiento de los patrones de comportamiento y comprobar las distintas teorías fundamentadas en el marco teórico. (Hernández y Batista, 2014, p.56).

2.2. Método de Investigación

El método a utilizar en esta investigación es deductivo hipotético, donde extraeremos una conclusión en base a una premisa o una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas es decir iremos desde lo general hasta lo particular, para saber así, como el liderazgo tiene que ver en el desempeño laboral de los trabajadores. (Bernal, 2014, p. 56).

2.3. Diseño de Contrastación

La presente investigación será de diseño no experimental ya que no habrá manipulación de las variables, ni tampoco se buscara causa y efecto (Bernal, 2014, p. 45).



El diseño que se aplicó en la presente investigación es el siguiente:

RP: Realidad Problemática

VI: Variable Independiente

VD: Variable Dependiente

AR: Análisis de Resultados

ML: Mejorar el Liderazgo

2.4. Variables y Operacionalización

2.4.1. *Variable independiente:* Liderazgo

“El liderazgo abarcan desde cómo se relacionan los lideres con otros dentro y fuera de la organización, como se ven a sí mismos y su posición”. (Ayoub, 2010, p.29).

2.4.2. *Variable dependiente:* Desempeño Laboral

“Es el rendimiento laboral y acción que muestra el trabajador al generar sus funciones y tareas principales” (Marchant, 2005, p.13).

2.4.3. Operacionalización de Variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | valoración |
|--------------------------|--|---|---|--|--------------------|---|
| Liderazgo | Stonner (1994) refiere que los estilos de liderazgo son los diferentes modelos de conducta que favorece los líderes durante el proceso de dirigir e influenciar a los trabajadores. | Serán las respuestas de los trabajadores que laboran en el Centro de Esparcimiento Jockey Club Chiclayo referidos a las dimensiones del liderazgo caracterizados en autocrático, democrático y liberal. | 1.Liderazgo autocrático 2.Liderazgo democrático 3.Liderazgo liberal | Orientaciones como si se tratara de órdenes (en forma impositiva) Imponer opiniones. Decisiones relacionadas al trabajo son tomadas en grupo. Inclusión a todos los miembros del grupo en el desarrollo de actividades. Falta de compromiso ante la organización. Los problemas son abordados unilateralmente. | Ordinal | Deficiente 21-37 Regular 38-53 Bueno 54-69 Excelente 70-84 |
| Desempeño laboral | El desempeño laboral es conjunto de acciones o comportamientos de los empleados para cumplir los objetivos de la organización y pueden ser medidos por medio de las competencias que muestran en su hacer diario Pedraza, (2010) citado en Jiménez, (2014) | Se aplicará un cuestionario, donde los ítems serán resueltos en escalas. El instrumento cuenta de 18 ítems, los cuales han permitido medir a las dimensiones. | 1. Eficacia 2. Eficiencia 3. Calidad | Logro de objetivos Actitudes Efectividad Productividad Competencia Liderazgo Responsabilidad Atención Satisfacción | Ordinal | Regular 18-30 Bueno 31-42 Excelente 43-54 |

2.5. Población, Muestra y Muestreo

“La población se determina en un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales da origen a los datos de la investigación de estudio”. (Arias, 2012, p.56). Para este caso la población está conformada por los trabajadores del centro de Esparcimiento del Jockey Club Chiclayo, los que son 45 en total.

Considerando que la población es homogénea, se empleó un muestreo aleatorio simple, donde se reemplazó la fórmula para poder llegar a la muestra, que para una población finita se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 (N) (p) (q)}{Z^2 (p) (q) + e^2 (N-1)}$$

Donde reemplazando valores tenemos:

$$\begin{aligned} \Rightarrow n &= \frac{(1.96)^2 (45) (0.1275)}{(1.96)^2 (0.1275) + (0.05)^2 (45-1)} \\ \Rightarrow n &= \frac{(3.8416) (45) (0.1275)}{(3.8416)(0.1275) + (0.0025) (44)} \quad \Rightarrow n = \frac{22.04118}{(0.489804) + (0.11)} \\ \Rightarrow n &= \frac{22.04118}{0.599804} \quad \Rightarrow n = 36,74 \quad \Rightarrow n = 36 \end{aligned}$$

Por lo que aplicando la formula tenemos que la muestra a encuestar será de 36 trabajadores.

2.6. Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos

Las técnicas que se aplicarán en la presente investigación son:

2.6.1. Gabinete

Tendremos a las referencias teorías, donde para la mencionada tesis fueron los siguientes instrumentos:

- a) Ficha bibliográfica: La ficha bibliográfica contienen los datos de una identificación de algún libro, donde nos permite clasificar un libro de acuerdo con el nombre con el autor de la obra. “Estas fichas se hacen para todos los libros o artículos que eventualmente pueden ser útiles a nuestra investigación”. (Pérez, 2013, p.23).
- b) Ficha de resumen: Nos servirá para seleccionar la idea central que sirvan de apoyo o ejemplifiquen la idea central. Redactar en forma sumaria en las fichas de resumen las ideas fundamentales del texto. Numerar y archivar las fichas obtenidas.
- c) Fichas técnicas: Son los términos técnicos que se ha utilizado en toda la investigación, las mismas que nos servirán como ayuda para conceptualizar ideas y teorías que utilizaremos en gestión administrativa y ejecución presupuestal.

2.6.2. De Campo

- a) Encuesta: En la investigación disponemos de diversos tipos de instrumentos para medir las variables de interés, entonces el investigador usará esos instrumentos para obtener información (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 207).

Considerado como un conjunto de preguntas o reactivos formuladas por escrito a ciertas personas para que opinen sobre una problemática (Abanto, 2015). En el trabajo de investigación se utilizará en cuestionario.

| Variables | Técnica | Instrumento |
|----------------------|----------------|--------------------|
| Estilos de liderazgo | Encuesta | Cuestionario |
| Desempeño laboral | Encuesta | Cuestionario |

2.7. Procesamiento y Análisis de Datos

La información que se utilizara, será utilizando el instrumento de encuesta, para así poder llevarlo a un análisis de porcentajes, donde se llegó a utilizar el Software estadístico Excel, con tablas y gráficos dimensionados, para así poder arrojar los porcentajes que emanan de la encuesta.

2.8. Aspectos éticos

La Universidad exige una normativa de aspectos éticos, todos estos aspectos de la investigación se tiene como principio ético el respeto a las personas a investigar, cumpliendo a cabalidad las normas éticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, que para este caso serán normas APA (American Psychological Association), así como la investigación plasmada documental respetando los derechos de autor para con las citas textuales, conociendo además los protocolos de la Universidad, es que se ha redactado la información de muchas fuentes bajo el patrón del respeto a la propiedad intelectual, estipulada tanto en la normativa ética de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, como en la Constitución Política del Perú.

Así mismo os aspectos éticos que en esta investigación tuvieron las siguientes características:

- ✓ Consentimiento informado y expreso. - La investigación contiene manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en la investigación, como las referencias, test estadísticas, citas bibliográficas, y normas APA.
- ✓ Integridad científica. - La integridad científica se orientó tanto a la actividad científica de la investigación, como también orientado a asegurar las actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional.
- ✓ Beneficencia y no maleficencia. El bienestar de las personas que participan en la investigación.

Capítulo III.- Resultados

En concordancia al objetivo específico, analizar el nivel de liderazgo del centro de Esparcimiento Jockey Club Chiclayo, tenemos:

Tabla 1. Refiere orientaciones en forma impositiva.

| Refiere orientaciones en forma impositiva. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|--|------------|------|----------------------|
| Nunca | 5 | 13,9 | 13,9 |
| Rara vez | 4 | 11,1 | 25 |
| A veces | 13 | 36,1 | 61,1 |
| Siempre | 14 | 38,9 | 100 |
| Total | 36 | 100 | |

Fuente: Elaboración Propia

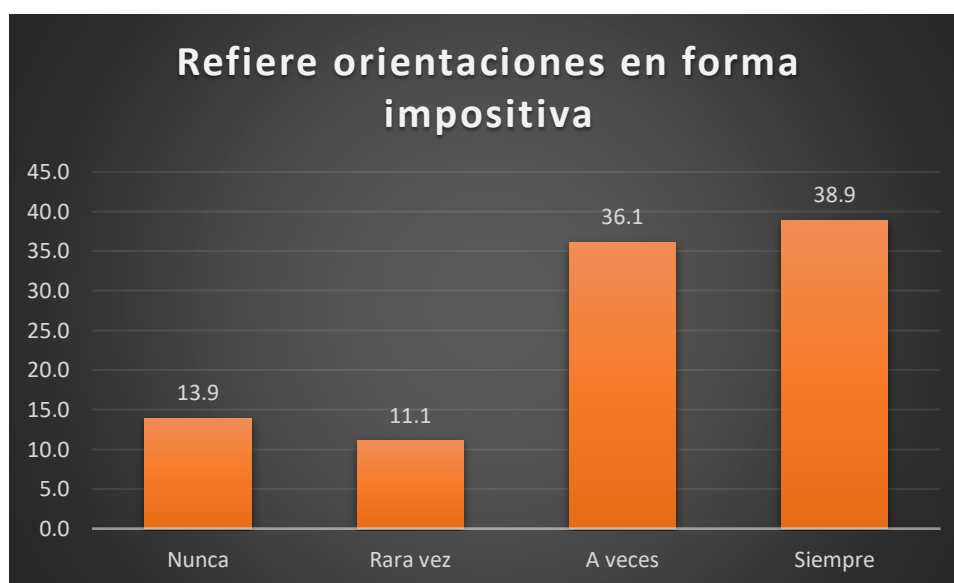


Figura 1. Refiere orientaciones en forma impositiva

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados, en el ítem que dice: refiere orientaciones en forma impositiva. El 13,9% menciona que nunca, como el 11, 1% menciona rara vez, también tenemos que el 36, 1% menciona a veces, pero la mayoría que es el 38,9% menciona que siempre.

Tabla 2. Al discutir trata este de imponer este sus ideas

| Al discutir trata este de imponer este sus ideas. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|---|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 4 | 11,1 | 11,1 |
| Rara vez | 9 | 25,0 | 36,1 |
| A veces | 11 | 30,6 | 66,7 |
| Siempre | 12 | 33,3 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

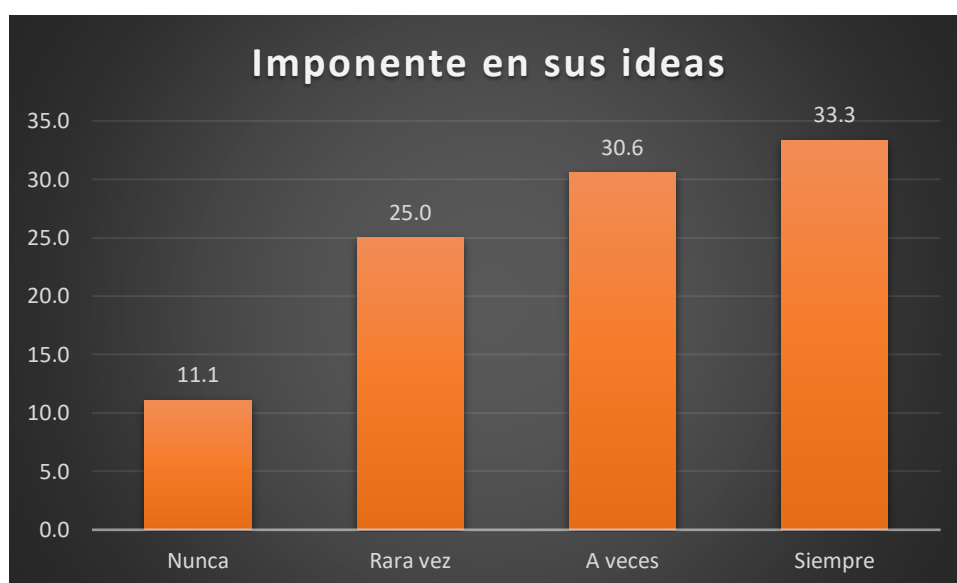


Figura 2.Imponente en sus ideas

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados, en el ítem que dice: es imponente en sus ideas. El 11,1% menciona que nunca, como el 25, 0% menciona rara vez, también tenemos que el 30, 6% menciona a veces, pero la mayoría que es el 33,3% menciona que siempre.

Tabla 3. Cuando se desarrollan trabajos evita que los demás trabajadores introduzcan ideas.

| Cuando se desarrollan trabajos evita que los demás trabajadores introduzcan ideas. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|--|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 4 | 11,1 | 11,1 |
| Rara vez | 5 | 13,9 | 25 |
| A veces | 14 | 38,9 | 63,9 |
| Siempre | 13 | 36,1 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

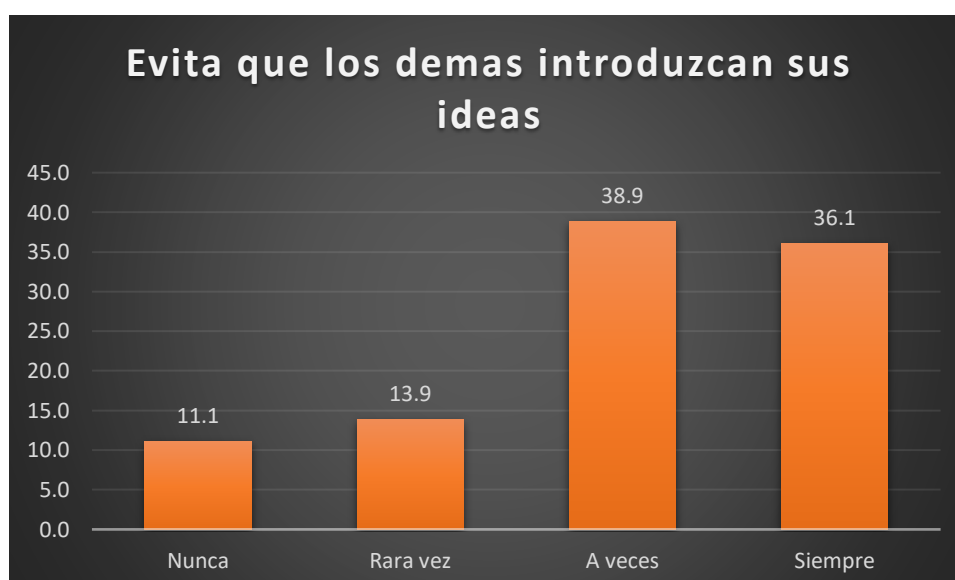


Figura 3. Evita que los demás introduzcan sus ideas

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados, en el ítem que dice: evita que los demás trabajadores introduzcan ideas. El 11,1% menciona que nunca, como el 13, 9% menciona rara vez, también tenemos que el 38, 9% menciona a veces, y un 36,1% menciona que siempre.

Tabla 4. Es altanero con sus trabajadores cuando comenten errores

| Es altanero con sus trabajadores cuando comenten errores. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|---|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 13 | 36,1 | 36,1 |
| Rara vez | 9 | 25,0 | 61,1 |
| A veces | 10 | 27,8 | 88,9 |
| Siempre | 4 | 11,1 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

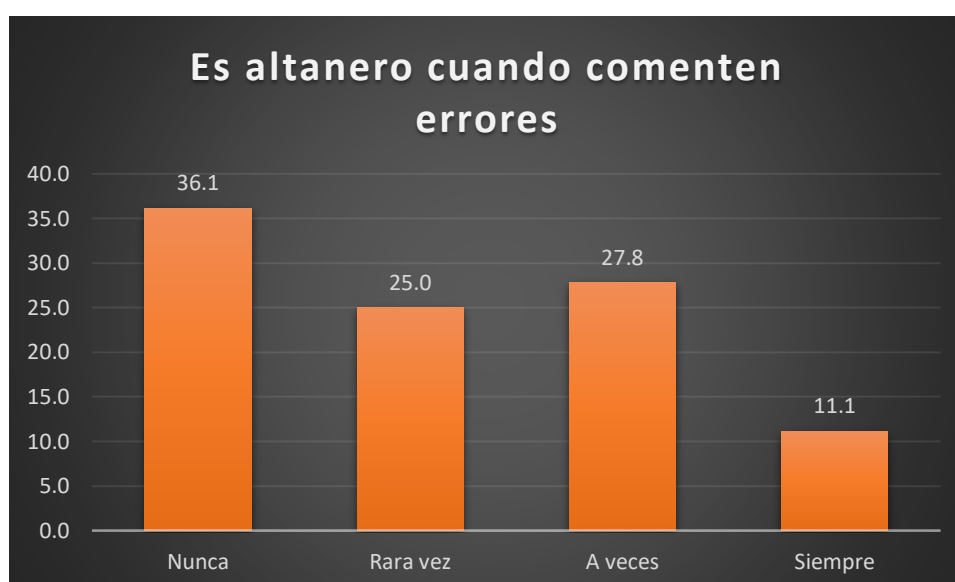


Figura 4. Es altanero cuando cometen errores

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados, en el ítem que dice: es altanero cuando cometen errores. El 36,1% menciona que nunca, como el 25 % menciona rara vez, también tenemos que el 27, 8% menciona a veces, y un 11,1% menciona que siempre.

Tabla 5. Aplica los errores con drasticidad

| Aplica los errores con drasticidad. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|-------------------------------------|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 4 | 11,1 | 11,1 |
| Rara vez | 8 | 22,2 | 33,3 |
| A veces | 14 | 38,9 | 72,2 |
| Siempre | 10 | 27,8 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia



Figura 5. Aplica los errores con drasticidad

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados, en el ítem que dice: aplica los errores con drasticidad. El 11,1% menciona que nunca, como el 22,2 % menciona rara vez, también tenemos que el 38, 9% menciona a veces, y un 27,8% menciona que siempre.

Tabla 6. El solo aporta a los problemas, no queriendo que los demás lo ayuden.

| El solo aporta a los problemas, no queriendo que los demás lo ayuden. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|---|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 8 | 22,2 | 22,2 |
| Rara vez | 4 | 11,1 | 33,3 |
| A veces | 15 | 41,7 | 75 |
| Siempre | 9 | 25,0 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

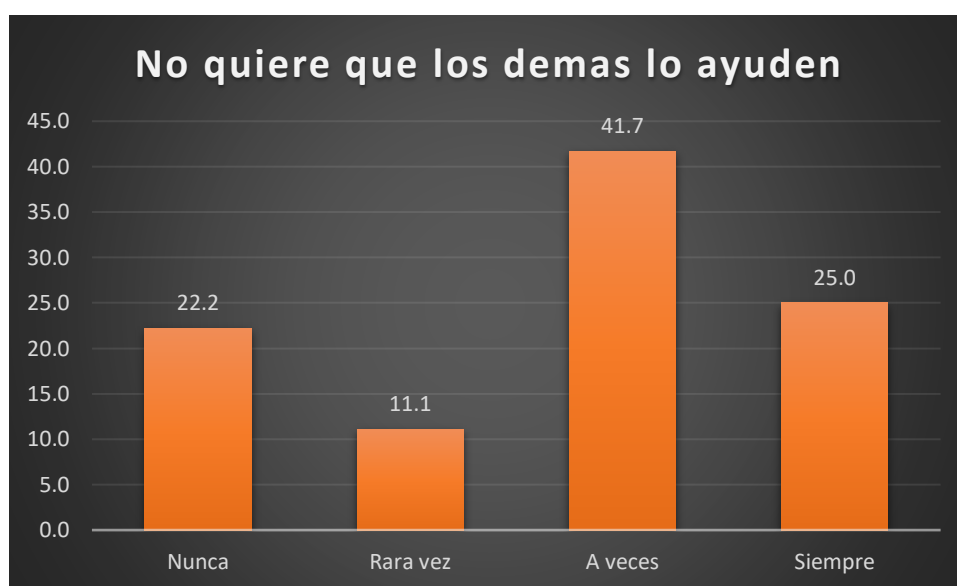


Figura 6. El solo aporta a los problemas, no queriendo que los demás lo ayuden

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados, en el ítem que dice: El solo aporta a los problemas, no queriendo que los demás lo ayuden. El 22,2% menciona que nunca, como el 11,1 % menciona rara vez, también tenemos que el 41, 7% menciona a veces, y un 25 % menciona que siempre.

Tabla 7. Determina el mismo lo que debe hacerse sin necesidad de opiniones.

| Determina el mismo lo que debe hacerse sin necesidad de opiniones. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|--|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 8 | 22,2 | 22,2 |
| Rara vez | 7 | 19,4 | 41,6 |
| A veces | 10 | 27,8 | 69,4 |
| Siempre | 11 | 30,6 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia



Figura 7. Determina el mismo lo que debe hacerse sin necesidad de opiniones

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados, en el ítem que dice: determina el mismo lo que debe hacerse sin necesidad de opiniones. El 22,2% menciona que nunca, como el 19,4 % menciona rara vez, también tenemos que el 27, 8% menciona a veces, y un 30,6 % menciona que siempre.

Tabla 8. No quiere cambiar su opinión cuando los demás trabajadores no están de acuerdo.

| No quiere cambiar su opinión cuando los demás trabajadores no están de acuerdo. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|---|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 5 | 13,9 | 13,9 |
| Rara vez | 6 | 16,7 | 30,6 |
| A veces | 12 | 33,3 | 63,9 |
| Siempre | 13 | 36,1 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

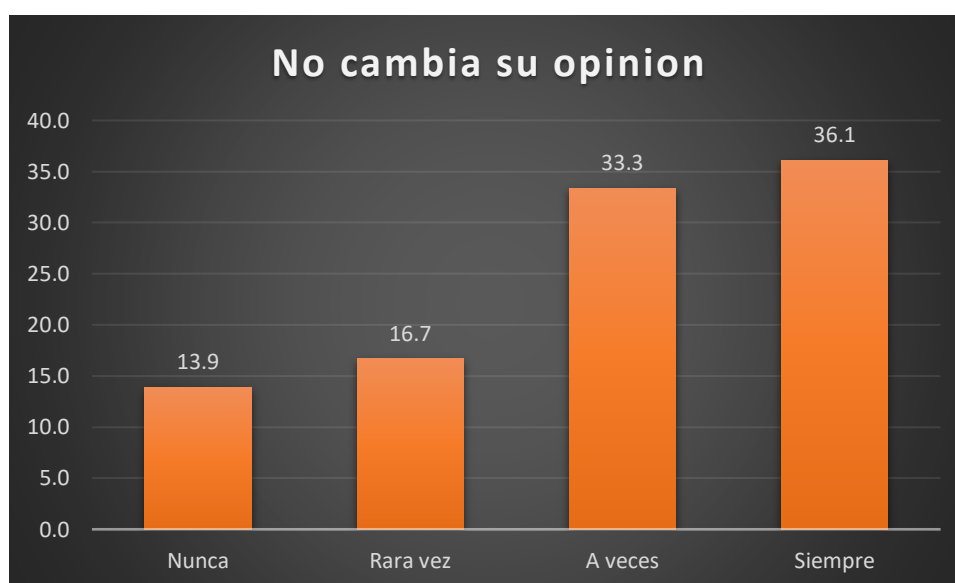


Figura 8. No cambia su opinión

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados, en el ítem que dice: no quiere cambiar su opinión cuando los demás trabajadores no están de acuerdo. El 13,9% menciona que nunca, como el 16,7 % menciona rara vez, también tenemos que el 33, 3% menciona a veces, y un 36,1 % menciona que siempre.

Tabla 9. Se atribuye la responsabilidad al momento de tomar decisiones

| Se atribuye la responsabilidad al momento de tomar decisiones | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|---|------------|------|----------------------|
| Nunca | 9 | 25 | 25 |
| Rara vez | 10 | 27,8 | 52,8 |
| A veces | 9 | 25 | 77,8 |
| Siempre | 8 | 22,2 | 100 |
| Total | 36 | 100 | |

Fuente: Elaboración Propia

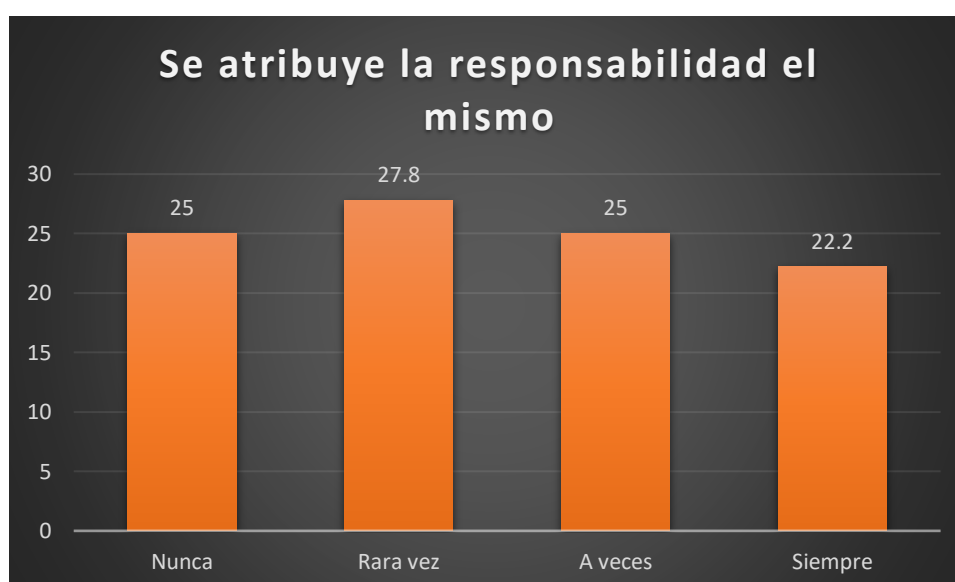


Figura 9. Se atribuye la responsabilidad al momento de tomar decisiones

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados, en el ítem que dice: se atribuye la responsabilidad al momento de tomar decisiones, el 25 % menciona que nunca, como el 27,8 % menciona rara vez, también tenemos que el 25% menciona a veces, y un 22,2 % menciona que siempre.

Tabla 10. Dimensión autoritario

| Dimensión autoritario | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|-----------------------|------------|-----|----------------------|
| Nunca | 7 | 19 | 19 |
| Rara vez | 7 | 19 | 38 |
| A veces | 12 | 34 | 72 |
| Siempre | 10 | 28 | 100 |
| Total | 36 | 100 | |

Fuente: Elaboración Propia

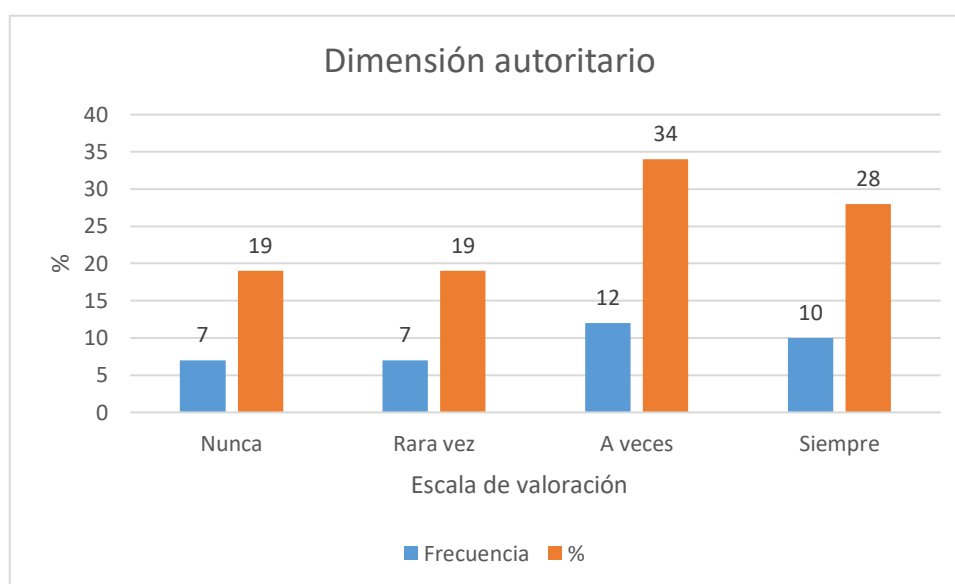


Figura 10. Dimensión autoritario

Interpretación: Según el cuestionario realizado a los encuestados, en los ítems de la dimensión autoritario: El 19 % menciona que nunca se cumple lo planteado, como el 19 % menciona rara vez, también tenemos que el 34% menciona a veces, y un 28 % menciona que siempre.

Tabla 11. Cuando hay decisiones procuran que se hagan con voz de los trabajadores

| Cuando hay decisiones procuran que se hagan con voz de los trabajadores. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|--|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 7 | 19,4 | 19,4 |
| Rara vez | 15 | 41,7 | 61,1 |
| A veces | 9 | 25,0 | 86,1 |
| Siempre | 5 | 13,9 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

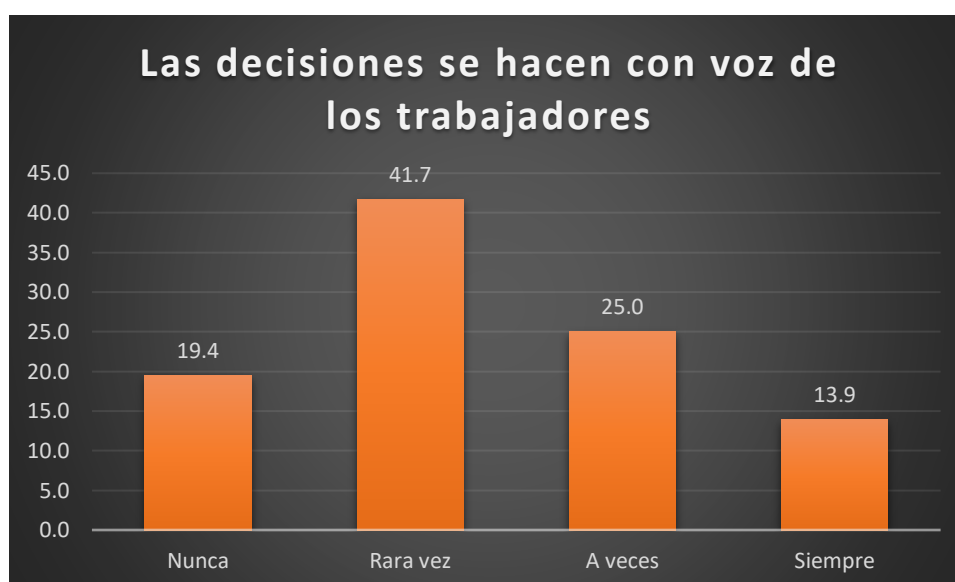


Figura 11. Las decisiones procuran que se hagan con voz de los trabajadores

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados, en el ítem que dice: cuando hay decisiones procuran que se hagan con voz de los trabajadores, el 19.4 % menciona que nunca, como el 41,7 % menciona rara vez, también tenemos que el 25% menciona a veces, y un 13,9 % menciona que siempre.

Tabla 10. Discute y expone los problemas con el grupo.

| Discute y expone los problemas con el grupo. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|--|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 4 | 11,1 | 11,1 |
| Rara vez | 14 | 38,9 | 50 |
| A veces | 10 | 27,8 | 77,8 |
| Siempre | 8 | 22,2 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

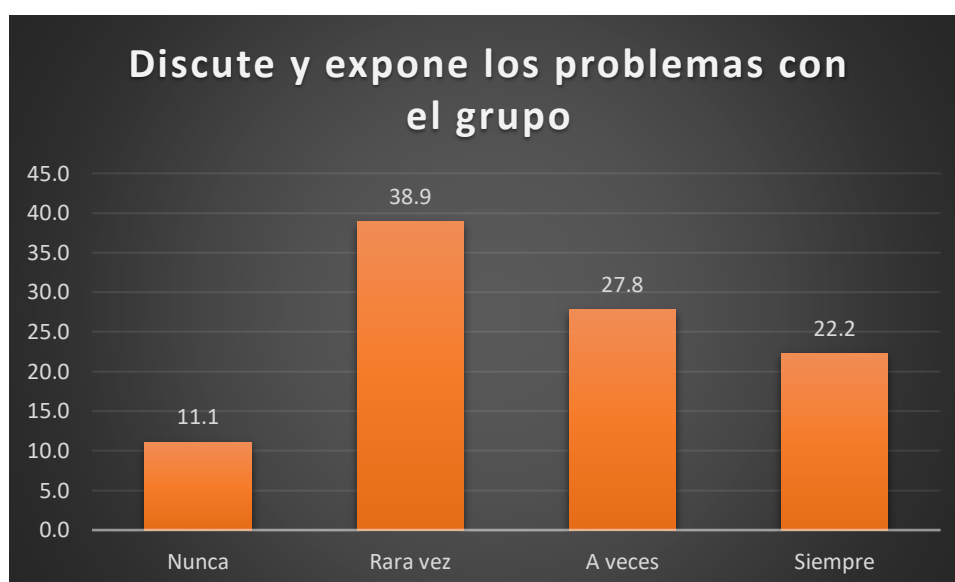


Figura 102. Discute y expone los problemas con el grupo.

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: discute y expone los problemas con el grupo, el 11,1 % menciona que nunca, como el 38,9 % menciona rara vez, también tenemos que el 27,8% menciona a veces, y un 22,2 % menciona que siempre.

Tabla 13. Cuando toma decisiones lo hace con el aporte del grupo.

| Cuando toma decisiones lo hace con el aporte del grupo. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|---|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 7 | 19,4 | 19,4 |
| Rara vez | 9 | 25,0 | 44,4 |
| A veces | 12 | 33,3 | 77,7 |
| Siempre | 8 | 22,2 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia



Figura 13. Las decisiones lo hacen con aporte del grupo

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: cuando toma decisiones lo hace con el aporte del grupo, el 19,4 % menciona que nunca, como el 25 % menciona rara vez, también tenemos que el 33,3% menciona a veces, y un 22,2 % menciona que siempre.

Tabla 114. Cuando hay actividades incluye a todos los trabajadores.

| Cuando hay actividades incluye a todos los trabajadores. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|--|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 8 | 22,2 | 22,2 |
| Rara vez | 8 | 22,2 | 44,4 |
| A veces | 13 | 36,1 | 80,5 |
| Siempre | 7 | 19,4 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

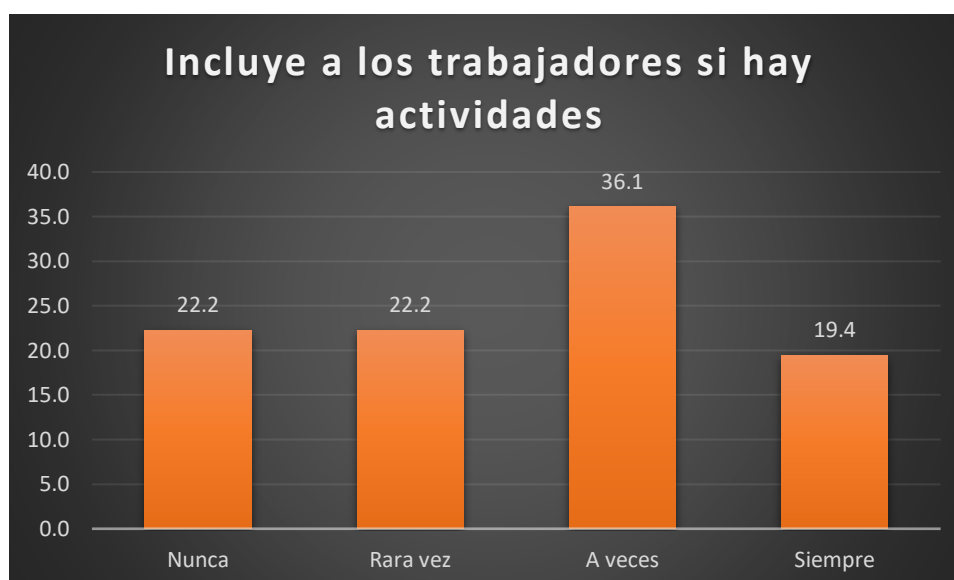


Figura 14. Incluye a los trabajadores si hay actividades

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: cuando hay actividades incluye a todos los trabajadores. El 22,2 % menciona que nunca, como el 22,2 % menciona rara vez, también tenemos que el 36,1% menciona a veces, y un 19,4 % menciona que siempre.

Tabla 15. Las tareas y responsabilidades las comparte con el grupo

| Las tareas y responsabilidades las comparte con el grupo. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|---|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 6 | 16,7 | 16,7 |
| Rara vez | 10 | 27,8 | 44,5 |
| A veces | 12 | 33,3 | 77,8 |
| Siempre | 8 | 22,2 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia



Figura 115. Las tareas y responsabilidades las comparte con el grupo

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: Las tareas y responsabilidades las comparte con el grupo. El 16,7 % menciona que nunca, como el 27,8 % menciona rara vez, también tenemos que el 33,3% menciona a veces, y un 22,2 % menciona que siempre.

Tabla 16. Realiza reuniones para ver la producción de los trabajadores y así mejorar los resultados y productividad.

| Realiza reuniones para ver la producción de los trabajadores y así mejorar los resultados y productividad. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|--|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 10 | 27,8 | 27,8 |
| Rara vez | 14 | 38,9 | 66,7 |
| A veces | 7 | 19,4 | 86,1 |
| Siempre | 5 | 13,9 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

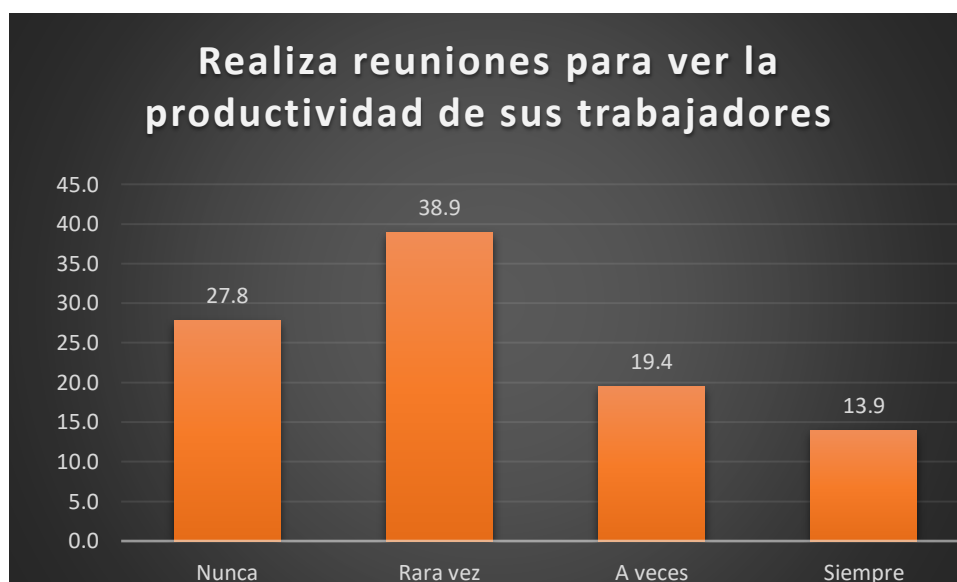


Figura 16. Realiza reuniones para ver la producción de los trabajadores y así mejorar los resultados y productividad.

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: Realiza reuniones para ver la producción de los trabajadores y así mejorar los resultados y productividad. El 27,8 % menciona que nunca, como el 38,9 % menciona rara vez, también tenemos que el 19,4% menciona a veces, y un 13,9 % menciona que siempre.

Tabla 17. Dimensión democrática

| Dimensión democrático | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|-----------------------|------------|-----|----------------------|
| Nunca | 7 | 19 | 19 |
| Rara vez | 12 | 34 | 53 |
| A veces | 10 | 28 | 81 |
| Siempre | 7 | 19 | 100 |
| Total | 36 | 100 | |

Fuente: Elaboración Propia

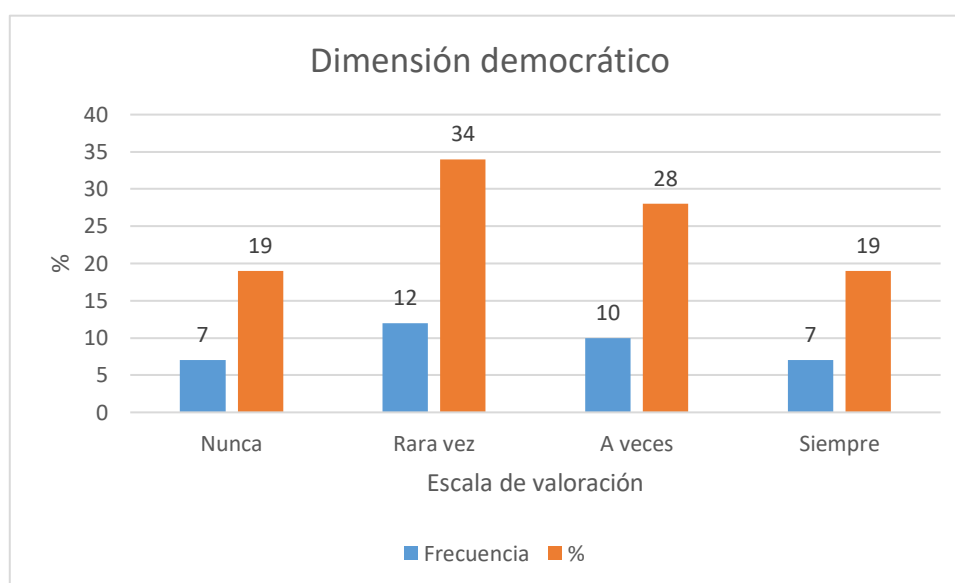


Figura 17. Dimensión democrático

Interpretación: Según el cuestionario realizado a los encuestados, en los ítems de la dimensión democrático: El 19 % menciona que nunca se cumple lo planteado, como el 34 % señala rara vez, también tenemos que el 28% afirma a veces, y un 19 % indica que siempre.

Tabla 18. Lo que se decide en el grupo lo es tomado sin compromiso.

| Lo que se decide en el grupo lo es tomado sin compromiso. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|---|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 12 | 33,3 | 33,3 |
| Rara vez | 13 | 36,1 | 69,4 |
| A veces | 9 | 25,0 | 94,4 |
| Siempre | 2 | 5,6 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

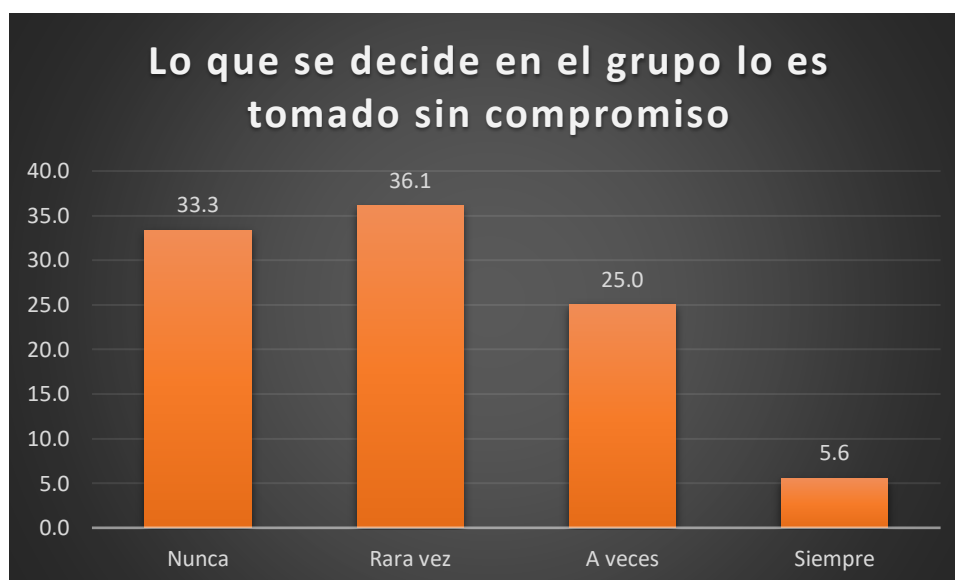


Figura 18. Lo que se decide en el grupo lo es tomado sin compromiso.

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: Lo que se decide en el grupo lo es tomado sin compromiso. El 33,3 % menciona que nunca, como el 36,1 % menciona rara vez, también tenemos que el 25,0% menciona a veces, y un 5,6 % menciona que siempre.

Tabla 19. Los problemas no son abordados en el grupo

| Los problemas no son abordados en el grupo. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|---|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 5 | 13,9 | 13,9 |
| Rara vez | 4 | 11,1 | 25 |
| A veces | 13 | 36,1 | 61,1 |
| Siempre | 14 | 38,9 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia



Figura 129. Los problemas no son abordados por el grupo.

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: Los problemas no son abordados en el grupo. El 13,9 % menciona que nunca, como el 11,1 % menciona rara vez, también tenemos que el 36,1% menciona a veces, y un 38,9 % menciona que siempre.

Tabla 20. Nunca da sugerencias en realizar cambios para dar mejoras al grupo

| Nunca da sugerencias en realizar cambios para dar mejoras al grupo | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|--|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 5 | 13,9 | 13,9 |
| Rara vez | 5 | 13,9 | 27,8 |
| A veces | 12 | 33,3 | 61,1 |
| Siempre | 14 | 38,9 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

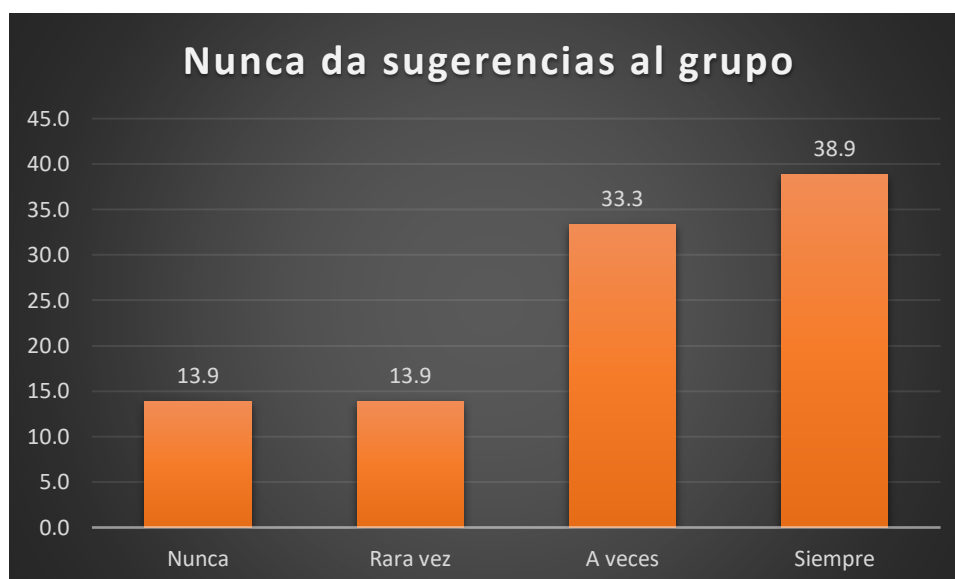


Figura 20. Nunca da sugerencias al grupo para mejoras

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: Nunca da sugerencias en realizar cambios para dar mejoras al grupo. El 13,9 % menciona que nunca, como el 13,9 % menciona rara vez, también tenemos que el 33,3% menciona a veces, y un 38,9 % menciona que siempre.

Tabla 21. Se le ve poco interés en las actividades del grupo

| Se le ve poco interés en las actividades del grupo. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|---|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 6 | 16,7 | 16,7 |
| Rara vez | 4 | 11,1 | 27,8 |
| A veces | 12 | 33,3 | 61,1 |
| Siempre | 14 | 38,9 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

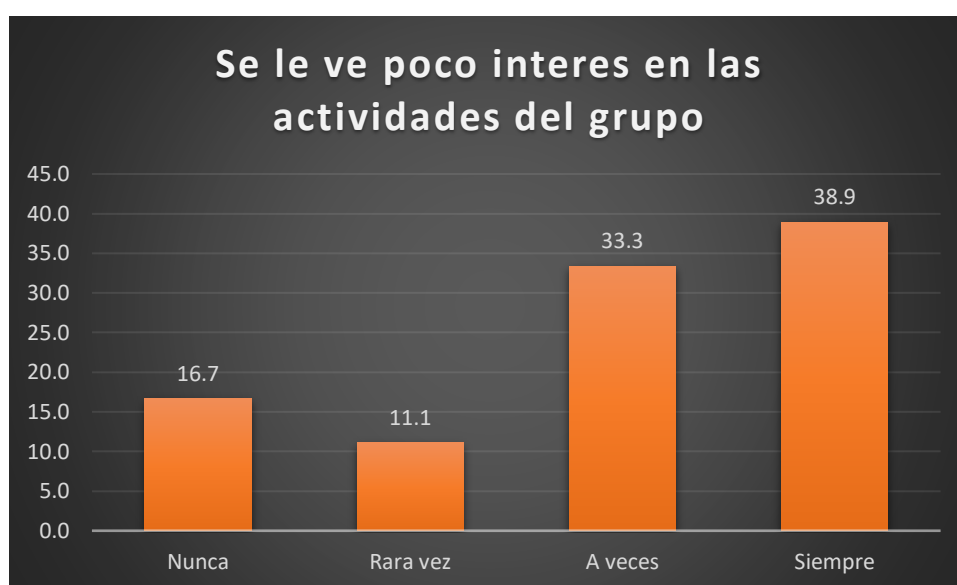


Figura 21. Se le ve poco interés en las actividades del grupo

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: Se le ve poco interés en las actividades del grupo. El 16,7 % menciona que nunca, como el 11,1 % menciona rara vez, también tenemos que el 33,3% menciona a veces, y un 38,9 % menciona que siempre.

Tabla 22. Se limita en formar equipos de trabajo

| Se limita en formar equipos de trabajo. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|---|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 6 | 16,7 | 16,7 |
| Rara vez | 7 | 19,4 | 36,1 |
| A veces | 10 | 27,8 | 63,9 |
| Siempre | 13 | 36,1 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

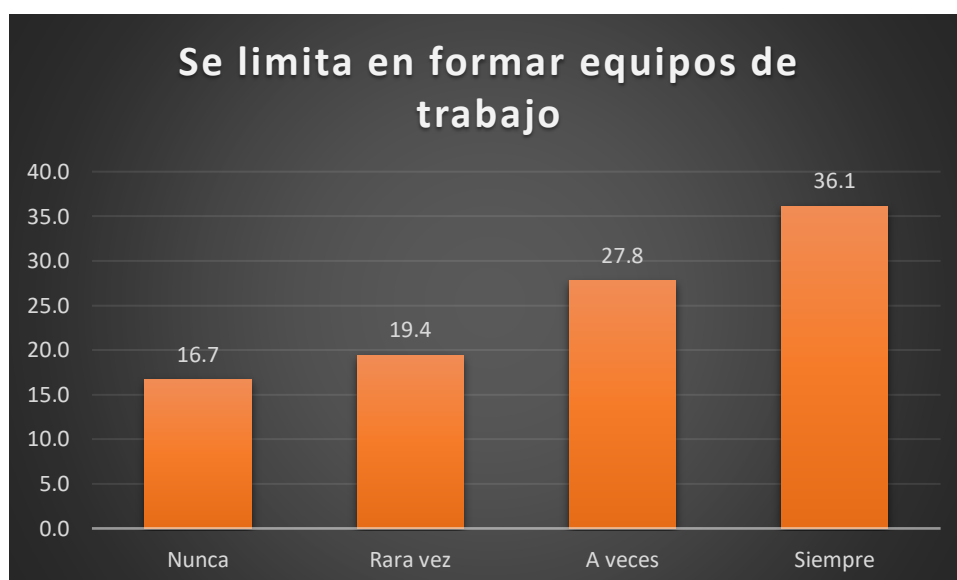


Figura 22. Se limita en formar equipos de trabajo

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: Se limita en formar equipos de trabajo. El 16,7 % menciona que nunca, como el 19,4 % menciona rara vez, también tenemos que el 27,8% menciona a veces, y un 36,1 % menciona que siempre.

Tabla 123. No se le ve que realice cambios para ver los resultados en sus trabajadores.

| No se le ve que realice cambios para ver los resultados en sus trabajadores. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|--|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 3 | 8,3 | 8,3 |
| Rara vez | 6 | 16,7 | 25 |
| A veces | 12 | 33,3 | 58,3 |
| Siempre | 15 | 41,7 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

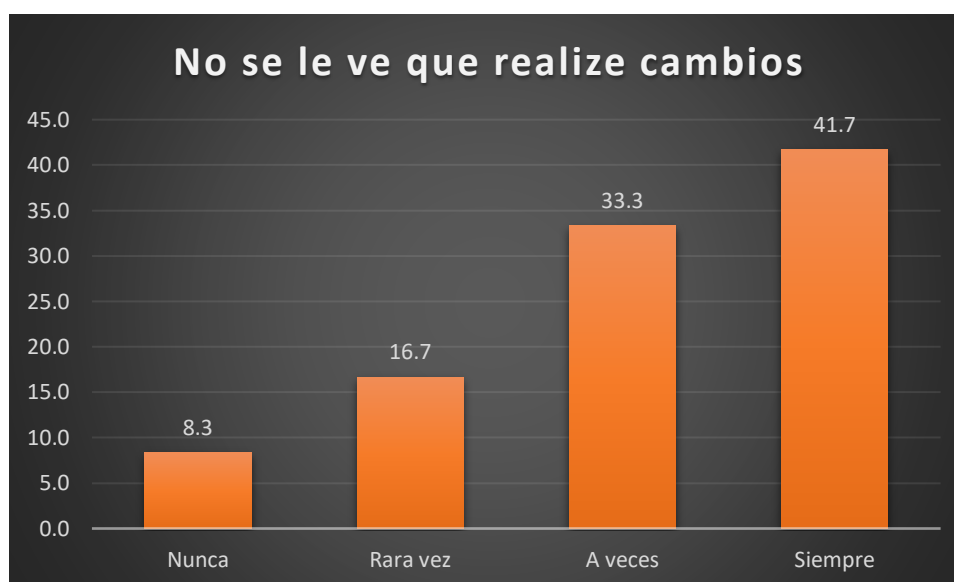


Figura 133. No se le ve que realice cambios para ver los resultados en sus trabajadores.

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: No se le ve que realice cambios para ver los resultados en sus trabajadores. El 16,7 % menciona que nunca, como el 19,4 % menciona rara vez, también tenemos que el 27,8% menciona a veces, y un 36,1 % menciona que siempre.

Tabla 24. Liberal o laissez faire

| Dimensión Liberal o laissez faire | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|-----------------------------------|------------|-----|----------------------|
| Nunca | 6 | 17 | 17 |
| Rara vez | 8 | 22 | 39 |
| A veces | 10 | 28 | 67 |
| Siempre | 12 | 33 | 100 |
| Total | 36 | 100 | |

Fuente: Elaboración Propia

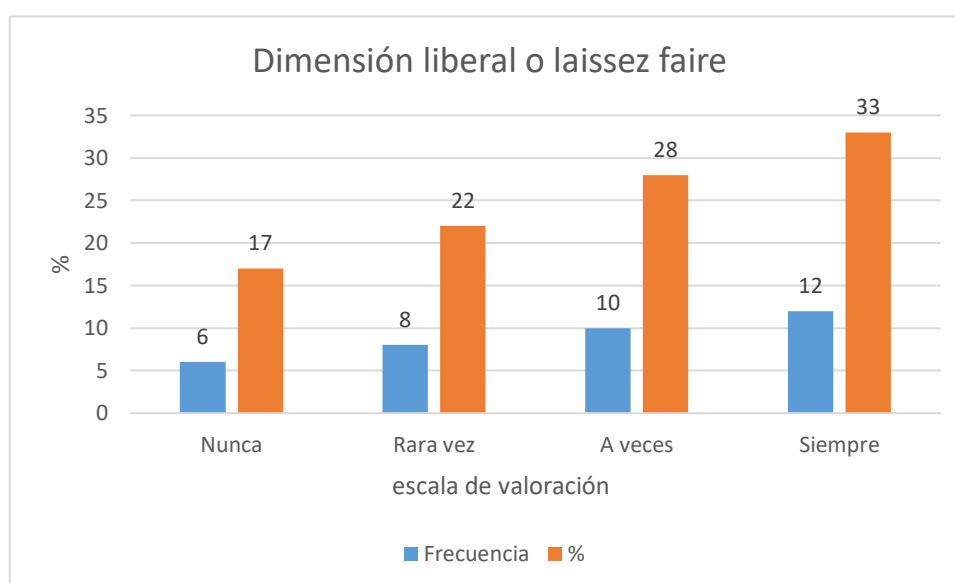


Figura 144. Dimensión liberal o laissez faire.

Interpretación: Según el cuestionario realizado a los encuestados, en los ítems de la dimensión liberal o laissez faire: El 17 % menciona que nunca se cumple lo planteado, como el 22 % señala rara vez, también tenemos que el 28% indica a veces, y un 33 % afirma que siempre.

**Analizar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del centro de
Esparcimiento Jockey Club Chiclayo.**

Tabla 25. Considera usted que el trabajo que viene realizando sirve para cumplir los objetivos de la empresa.

| Considera usted que el trabajo que viene realizando sirve para cumplir los objetivos de la empresa. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|---|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 1 | 2,8 | 2,8 |
| Rara vez | 14 | 38,9 | 41,7 |
| A veces | 13 | 36,1 | 77,8 |
| Siempre | 8 | 22,2 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia



Figura 25. Considera usted que el trabajo que viene realizando sirve para cumplir los objetivos de la empresa.

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: Considera usted que el trabajo que viene realizando sirve para cumplir los objetivos de la empresa. El 2,8 % menciona que nunca, como el 38,9 % menciona rara vez, también tenemos que el 36,1 % menciona a veces, y un 22,2 % menciona que siempre.

Tabla 26. Considera usted que hay eficacia en sus compañeros respecto a lo que se le encomienda.

| Considera usted que hay eficacia en sus compañeros respecto a lo que se le encomienda. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|--|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 8 | 22,2 | 22,2 |
| Rara vez | 11 | 30,6 | 52,8 |
| A veces | 10 | 27,8 | 80,6 |
| Siempre | 7 | 19,4 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

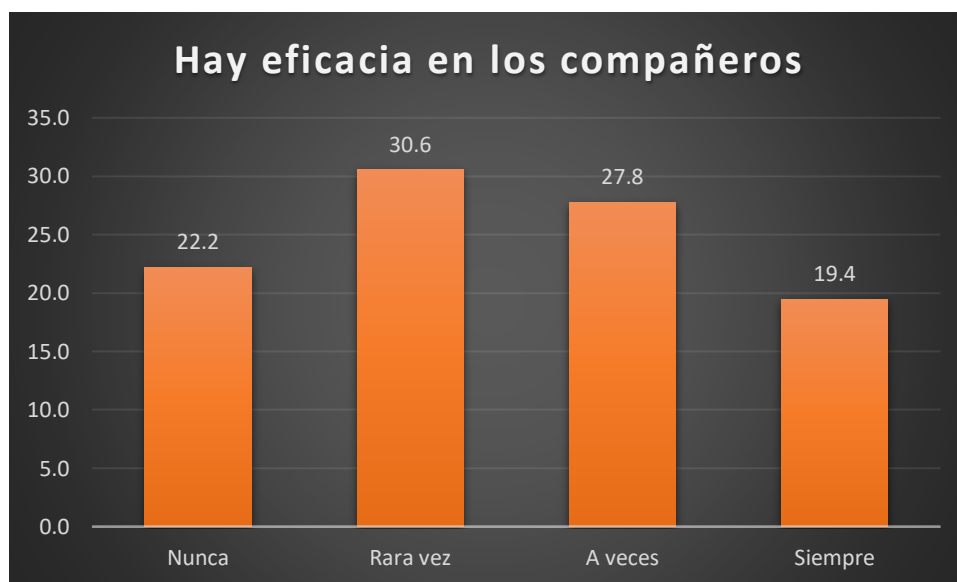


Figura 156. Considera usted que hay eficacia en sus compañeros respecto a lo que se le encomienda.

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: Considera usted que hay eficacia en sus compañeros respecto a lo que se le encomienda. El 22,2 % menciona que nunca, como el 30,6 % menciona rara vez, también tenemos que el 27,8 % menciona a veces, y un 19,4 % menciona que siempre.

Tabla 27. Considera que en el centro de esparcimiento los trabajadores tienen la actitud de compromiso al trabajo

| Considera que en el centro de esparcimiento los trabajadores tienen la actitud de compromiso al trabajo. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|--|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 2 | 5,6 | 5,6 |
| Rara vez | 13 | 36,1 | 41,7 |
| A veces | 14 | 38,9 | 80,6 |
| Siempre | 7 | 19,4 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

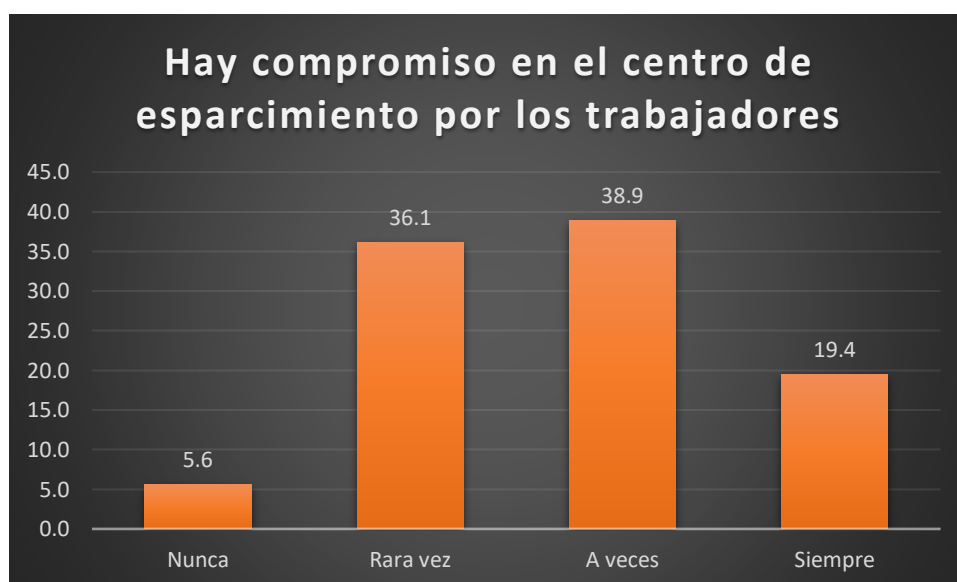


Figura 167. Considera que en el centro de esparcimiento los trabajadores tienen la actitud de compromiso al trabajo

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: Considera que en el centro de esparcimiento los trabajadores tienen la actitud de compromiso al trabajo. El 5,6 % menciona que nunca, como el 36,1 % menciona rara vez, también tenemos que el 38,9 % menciona a veces, y un 19,4 % menciona que siempre.

Tabla 28. Considera que en el centro de esparcimiento los trabajadores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo

| Considera que en el centro de esparcimiento los trabajadores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|---|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 3 | 8,3 | 8,3 |
| Rara vez | 12 | 33,3 | 41,6 |
| A veces | 16 | 44,4 | 86,3 |
| Siempre | 5 | 13,9 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

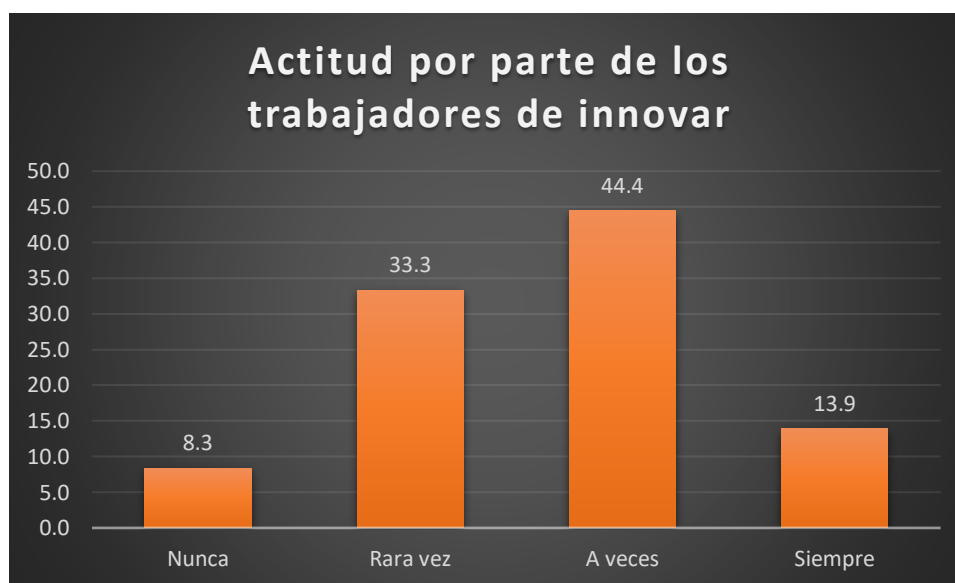


Figura 28. Considera que en el centro de esparcimiento los trabajadores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: Considera que en el centro de esparcimiento los trabajadores tienen la actitud de compromiso al trabajo. El 5,6 % menciona que nunca, como el 36,1 % menciona rara vez, también tenemos que el 38,9 % menciona a veces, y un 19,4 % menciona que siempre.

Tabla 29. Considera usted que realiza su trabajo con efectividad y seriedad

| Considera usted que realiza su trabajo con efectividad y seriedad. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|--|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 1 | 2,8 | 2,8 |
| Rara vez | 1 | 2,8 | 5,6 |
| A veces | 18 | 50,0 | 55,6 |
| Siempre | 16 | 44,4 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

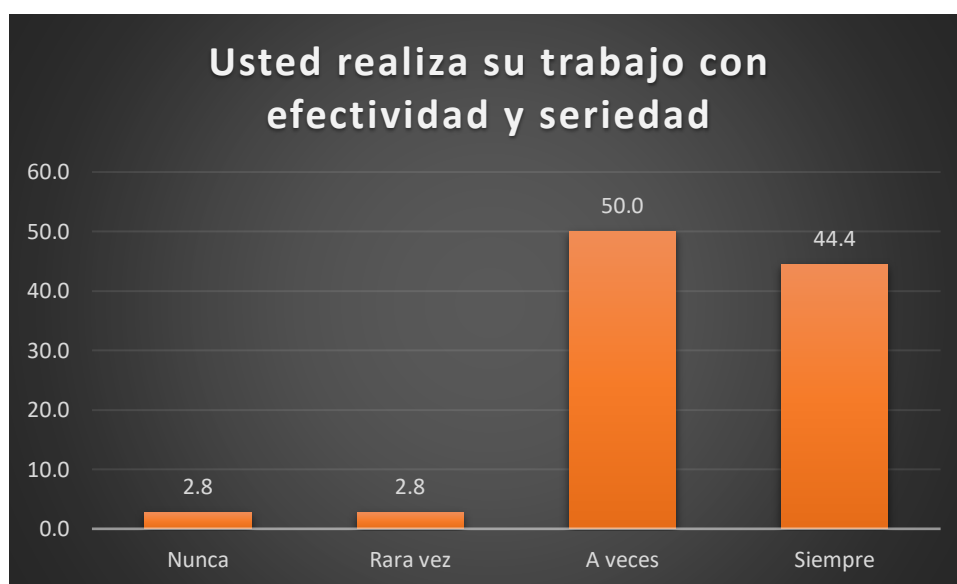


Figura 179. Considera usted que realiza su trabajo con efectividad y seriedad

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: Considera usted que realiza su trabajo con efectividad y seriedad. El 2,8 % menciona que nunca, como el 2,8 % menciona rara vez, también tenemos que el 50,0 % menciona a veces, y un 44,4 % menciona que siempre.

Tabla 30. Considera que su entorno de trabajo es eficaz

| Considera que su entorno de trabajo es eficaz | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|---|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 4 | 11,1 | 11,1 |
| Rara vez | 12 | 33,3 | 44,4 |
| A veces | 15 | 41,7 | 86,1 |
| Siempre | 5 | 13,9 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

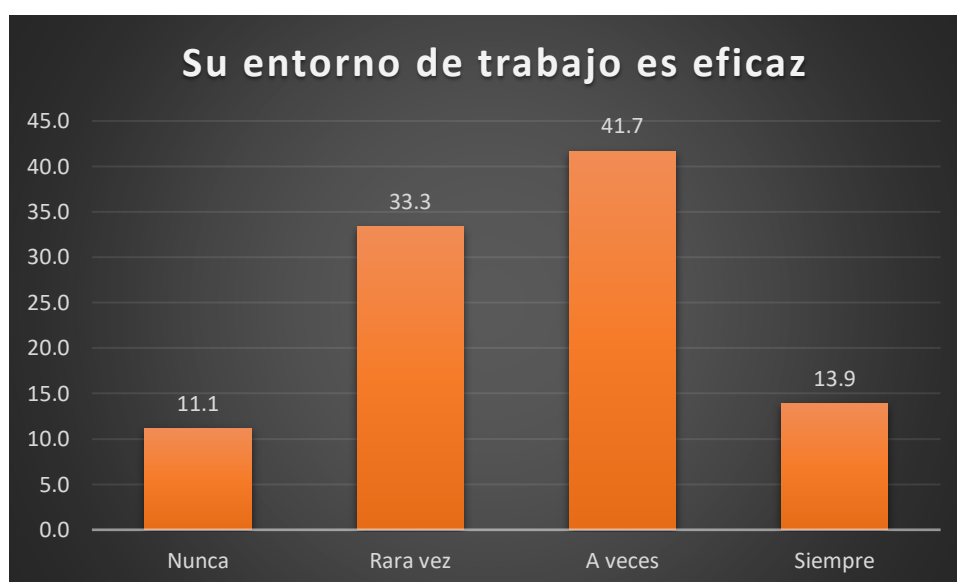


Figura 30. Considera que su entorno de trabajo es eficaz

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: Considera que su entorno de trabajo es eficaz. El 11,1 % menciona que nunca, como el 33,3 % menciona rara vez, también tenemos que el 41,7 % menciona a veces, y un 13,9 % menciona que siempre.

Tabla 31. Eficacia laboral

| Dimensión eficacia laboral | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|----------------------------|------------|-----|----------------------|
| Nunca | 3 | 8 | 8 |
| Rara vez | 11 | 31 | 39 |
| A veces | 14 | 39 | 78 |
| Siempre | 8 | 22 | 100 |
| Total | 36 | 100 | |

Fuente: Elaboración Propia

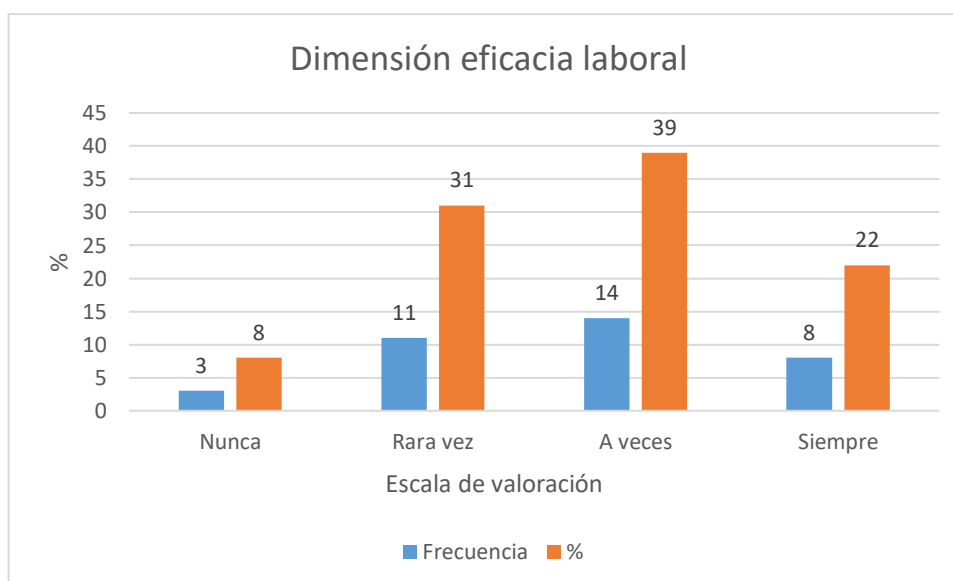


Figura 31. Dimensión eficacia laboral

Interpretación: Según el cuestionario realizado a los encuestados en los ítems de la dimensión eficacia laboral: Considera el 11,1 % menciona que nunca se cumple lo planteado, como el 33,3 % indica rara vez, también tenemos que el 41,7 % señala a veces, y un 13,9 % afirma que siempre.

Tabla 32. Considera que hay una buena producción para su equipo de trabajo.

| Considera que hay una buena producción para su equipo de trabajo. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|---|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 6 | 16,7 | 16,7 |
| Rara vez | 10 | 27,8 | 44,5 |
| A veces | 15 | 41,7 | 86,2 |
| Siempre | 5 | 13,9 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia



Figura 3218. Considera que hay una buena producción para su equipo de trabajo.

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: Considera que hay una buena producción para su equipo de trabajo. El 16,7 % menciona que nunca, como el 27,8 % menciona rara vez, también tenemos que el 41,7 % menciona a veces, y un 13,9 % menciona que siempre.

Tabla 33. Considera que la productividad que realiza es un fin importante para la realización personal y del centro de esparcimiento

| Considera que la productividad que realiza es un fin importante para la realización personal y del centro de esparcimiento. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|---|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 3 | 8,3 | 8,3 |
| Rara vez | 5 | 13,9 | 22,2 |
| A veces | 10 | 27,8 | 50 |
| Siempre | 18 | 50,0 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia



Figura 33. La productividad que realiza es un fin importante para la realización personal y del centro de esparcimiento

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: Considera que la productividad que realiza es un fin importante para la realización personal y del centro de esparcimiento. El 8,3 % menciona que nunca, como el 13,9 % menciona rara vez, también tenemos que el 27,8 % menciona a veces, y un 50 % menciona que siempre.

Tabla 34. Cree que la competencia entre el personal permite que el área sea más eficiente

| Cree que la competencia entre el personal permite que el área sea más eficiente. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|--|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 6 | 16,7 | 16,7 |
| Rara vez | 15 | 41,7 | 58,4 |
| A veces | 5 | 13,9 | 72,3 |
| Siempre | 10 | 27,8 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia



Figura 194. Cree que la competencia entre el personal permite que el área sea más eficiente

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: Cree que la competencia entre el personal permite que el área sea más eficiente. El 16,7 % menciona que nunca, como el 41,7 % menciona rara vez, también tenemos que el 13,9 % menciona a veces, y un 27,8 % menciona que siempre.

Tabla 35. Cree que los demás trabajadores le orientan en el desarrollo de su competencia.

| Cree que los demás trabajadores le orientan en el desarrollo de su Competencia. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|---|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 14 | 38,9 | 38,9 |
| Rara vez | 12 | 33,3 | 72,2 |
| A veces | 5 | 13,9 | 86,1 |
| Siempre | 5 | 13,9 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

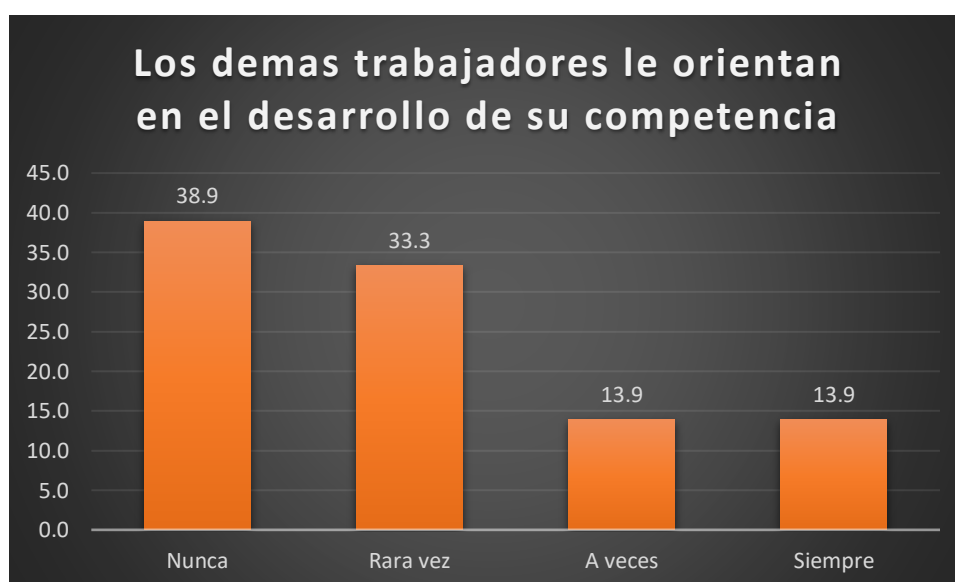


Figura 35. Cree que los demás trabajadores le orientan en el desarrollo de su competencia.

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: Cree que los demás trabajadores le orientan en el desarrollo de su competencia. El 38,9 % menciona que nunca, como el 33,3 % menciona rara vez, también tenemos que el 13,9 % menciona a veces, y un 13,9 % menciona que siempre.

Tabla 36. Considera que la dependencia propicia el liderazgo en el equipo

| Considera que la dependencia propicia el liderazgo en el equipo. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|--|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 8 | 22,2 | 22,2 |
| Rara vez | 5 | 13,9 | 36,1 |
| A veces | 12 | 33,3 | 69,4 |
| Siempre | 11 | 30,6 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

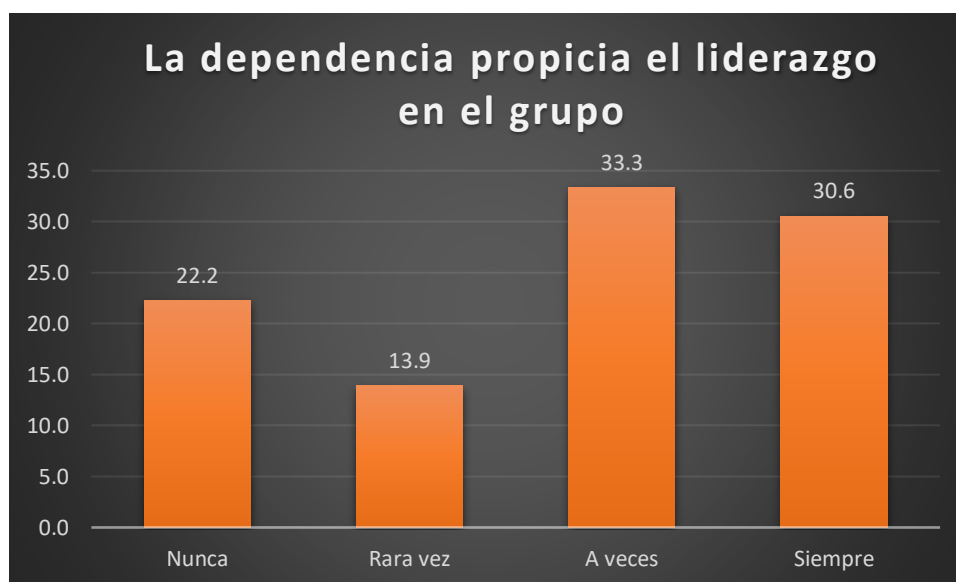


Figura 206. Considera que la dependencia propicia el liderazgo en el equipo.

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: Considera que la dependencia propicia el liderazgo en el equipo. El 22,2 % menciona que nunca, como el 13,9 % menciona rara vez, también tenemos que el 33,3 % menciona a veces, y un 30,6 % menciona que siempre.

Tabla 37. Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.

| Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|--|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 8 | 22,2 | 22,2 |
| Rara vez | 15 | 41,7 | 63,9 |
| A veces | 10 | 27,8 | 91,7 |
| Siempre | 3 | 8,3 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

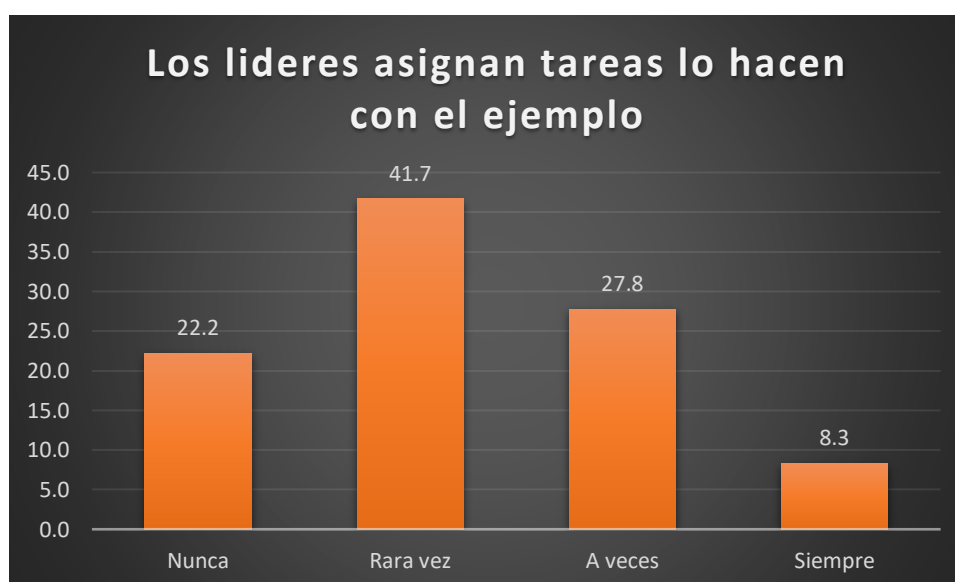


Figura 37. Considera que los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo: El 22,2 % menciona que nunca, como el 41,7 % menciona rara vez, también tenemos que el 27,8 % menciona a veces, y un 8,3 % menciona que siempre.

Tabla 38. Eficiencia laboral

| Dimensión eficiencia laboral | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|------------------------------|------------|-----|----------------------|
| Nunca | 8 | 22 | 22 |
| Rara vez | 10 | 28 | 50 |
| A veces | 10 | 28 | 78 |
| Siempre | 8 | 22 | 100 |
| Total | 36 | 100 | |

Fuente: Elaboración Propia

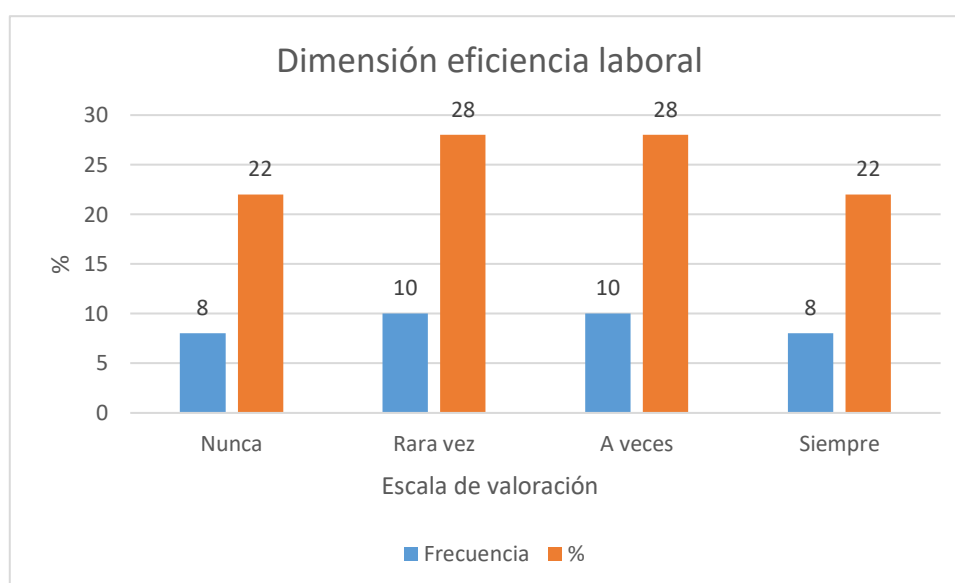


Figura 38. Dimensión eficiencia laboral

Interpretación: Según el cuestionario realizado a los encuestados en los ítems de la dimensión eficiencia laboral que dice: El 22,2 % menciona que nunca se cumple lo planteado, como el 41,7 % señala rara vez, también tenemos que el 27,8 % indica a veces, y un 8,3 % afirma que siempre.

Tabla 39. Considera que cumple con las labores que se le encomienda

| Considera que cumple con las labores que se le encomienda. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|--|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 2 | 5,6 | 5,6 |
| Rara vez | 2 | 5,6 | 11,2 |
| A veces | 10 | 27,8 | 39 |
| Siempre | 22 | 61,1 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

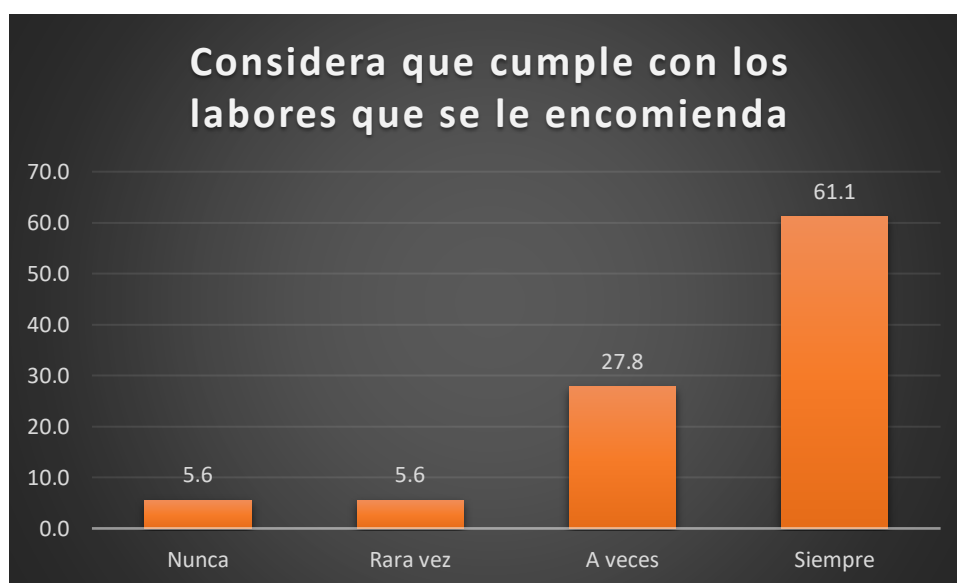


Figura 39. Considera que cumple con las labores que se le encomienda

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: Considera que cumple con las labores que se le encomienda. El 5,6 % menciona que nunca, como el 5,6 % menciona rara vez, también tenemos que el 27,8 % menciona a veces, y un 61,1 % menciona que siempre.

Tabla 40. Considera que cuando hay acuerdo del gerente le permiten tener una mejor calidad de servicio

| Considera que cuando hay acuerdo del gerente le permiten tener una mejor calidad de servicio. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|---|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 3 | 8,3 | 8,3 |
| Rara vez | 14 | 38,9 | 47,2 |
| A veces | 14 | 38,9 | 86,1 |
| Siempre | 5 | 13,9 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia

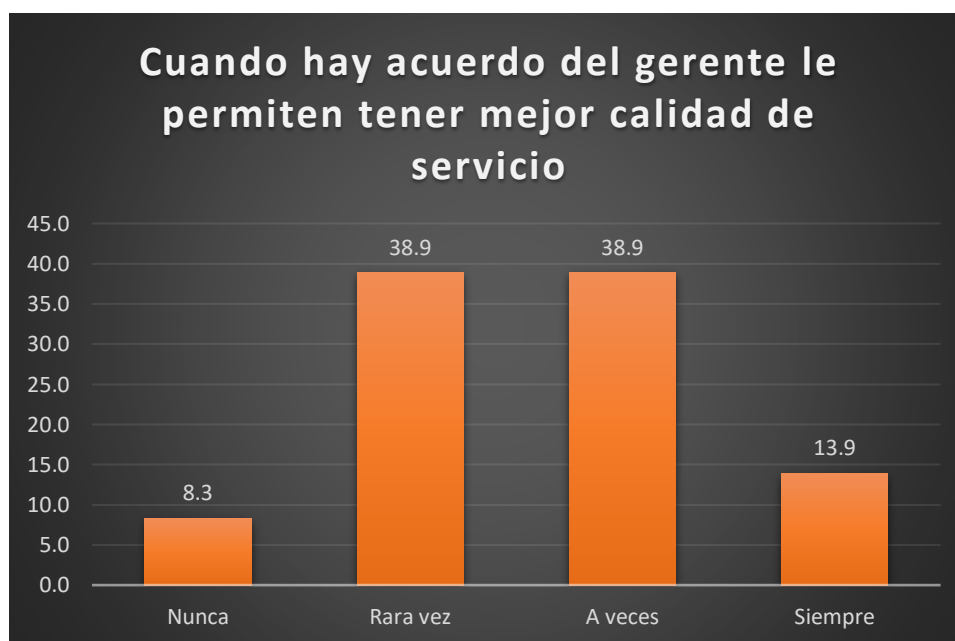


Figura 40. Cuando hay acuerdo del gerente le permiten tener una mejor calidad de servicio.

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: Considera que cuando hay acuerdo del gerente le permiten tener una mejor calidad de servicio. El 8,3 % menciona que nunca, como el 38,9 % menciona rara vez, también tenemos que el 38,9 % menciona a veces, y un 13,9 % menciona que siempre.

Tabla 41. Considera que su gerente presta atención a su trabajo realizado

| Considera que su gerente presta atención a su trabajo realizado | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|---|------------|------|----------------------|
| Nunca | 18 | 50 | 50 |
| Rara vez | 10 | 27,8 | 77,8 |
| A veces | 2 | 5,6 | 83,4 |
| Siempre | 6 | 16,7 | 100 |
| Total | 36 | 100 | |

Fuente: Elaboración Propia

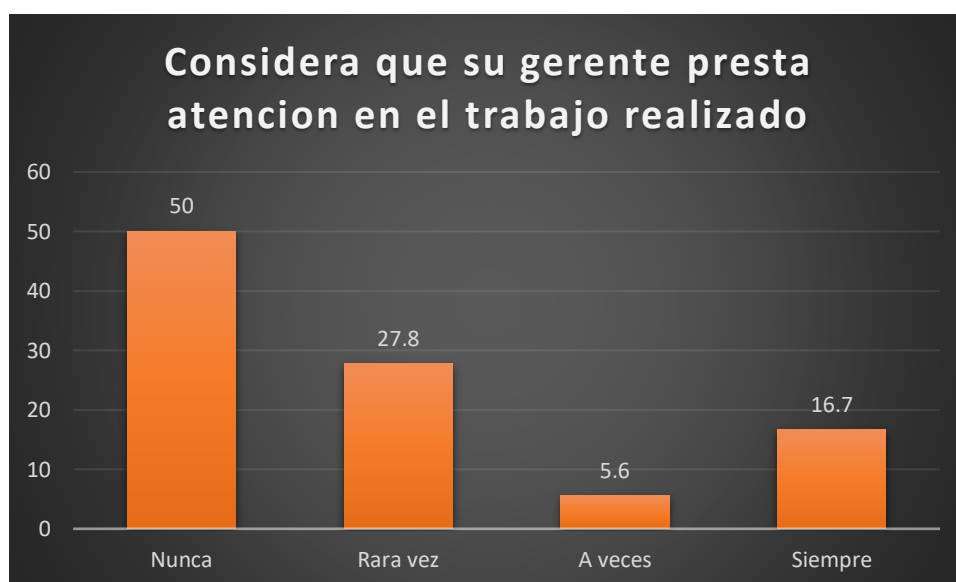


Figura 41. Considera que su gerente presta atención a su trabajo realizado

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: Considera que su gerente presta atención a su trabajo realizado. El 50 % menciona que nunca, como el 27,8 % menciona rara vez, también tenemos que el 5,6 % menciona a veces, y un 16,7 % menciona que siempre.

Tabla 42. Considera estar satisfecho con el respeto que el gerente le brinda.

| Considera estar satisfecho con el respeto que el gerente le brinda. | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|---|------------|-------|----------------------|
| Nunca | 6 | 16,7 | 16,7 |
| Rara vez | 6 | 16,7 | 33,4 |
| A veces | 14 | 38,9 | 72,3 |
| Siempre | 10 | 27,8 | 100 |
| Total | 36 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia



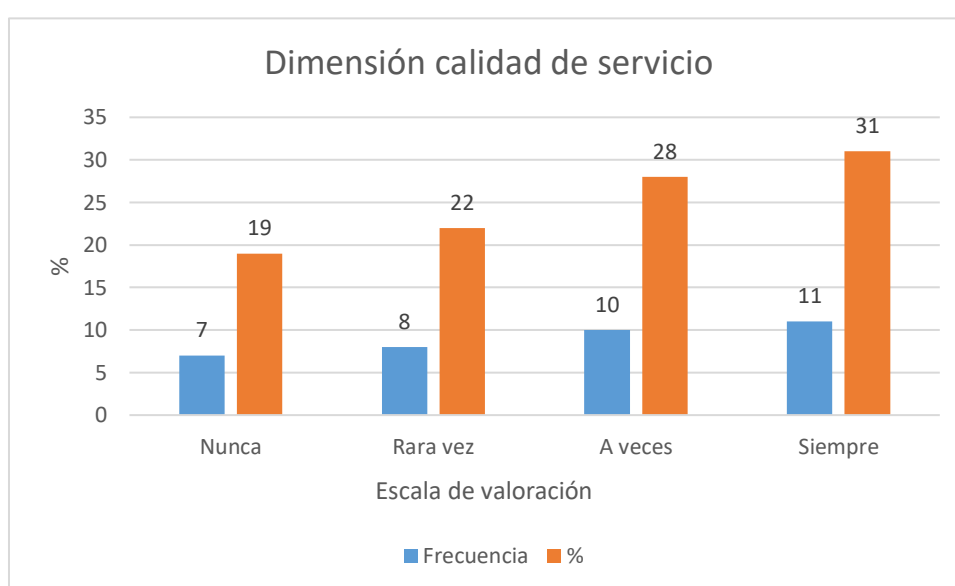
Figura 42. Considera estar satisfecho con el respeto que el gerente le brinda.

Interpretación. Según el cuestionario realizado a los encuestados en el ítem que dice: Considera que su gerente presta atención a su trabajo realizado. El 16,7 % menciona que nunca, como el 16,7 % menciona rara vez, también tenemos que el 38,9 % menciona a veces, y un 27,8 % menciona que siempre.

Tabla 43. Calidad de servicio

| Dimensión calidad de servicio | Frecuencia | % | Porcentaje Acumulado |
|-------------------------------|------------|-----|----------------------|
| Nunca | 7 | 19 | 19 |
| Rara vez | 8 | 22 | 41 |
| A veces | 10 | 28 | 69 |
| Siempre | 11 | 31 | 100 |
| Total | 36 | 100 | |

Fuente: Elaboración Propia



Interpretación: Según el cuestionario realizado a los encuestados en los ítems de la dimensión calidad de servicio que dice: El 16,7 % menciona que nunca, como el 16,7 % señala rara vez, también tenemos que el 38,9 % afirma a veces, y un 27,8 % indica que siempre.

Capítulo IV.- Discusión

Concordando al objetivo específico, analizar el nivel de liderazgo del centro de Esparcimiento Jockey Club Chiclayo, y así para corroborar los resultados tenemos:

En el cuestionario aplicado para saber cómo es la apreciación de los operadores de trabajo en referido a su jefe, tuvimos que en las preguntas cerradas para saber si el perfil del actual gerente es “Autoritario”, mostrando como resultados importantes como en la tabla 1: Refiere este orientaciones en forma impositiva un buen porcentaje menciona a veces y siempre, dando a decir que su jefe lo hace en forma que puede ser bajo un tiempo, pero que siempre lo va a ser, mismo modo pasa con la tabla 2 : Al discutir trata este de imponer este sus ideas, la mayoría responde a veces y siempre, por su parte en la tabla 5 : Aplica los errores con drasticidad, la mayoría responde a veces y siempre, tenemos también otra importante pregunta a los trabajadores que se ve en la tabla 8: no quiere cambiar su opinión cuando los demás trabajadores no están de acuerdo, estos mencionan que a veces y siempre.

Corroborando con Quispe, P. (2011). En su tesis que llevo por título: “Relación entre el estilo de liderazgo del director y el desempeño del docente en las instituciones educativas públicas del 2do. Sector de Villa el Salvador de la UGEL 01 San Juan de Miraflores, en los años 2009 y 2010”.

Donde concluyó:

Esta tesis nos da como resultado que existe una relación débil entre el estilo de liderazgo autoritario del director y el desempeño del docente, mientras hay una relación que interviene considerablemente el estilo de liderazgo democrático y el desempeño del docente, de las cuales, el pedagógico prefiere el estilo de liderazgo democrático. (p.46)

Discusión: Mencionando a “El líder autocrático o autoritario” es el que centraliza totalmente la autoridad y las decisiones; mientras los subordinados están siempre sometidos a las órdenes dadas, es decir no tienen ninguna libertad para elegir, es dominante, establece órdenes y espera obediencia plena y ciega de los subordinados (Chiavenato, 2007, p.23). Lo que se contrasta en similitud con los resultados encontrados por parte de los trabajadores del Centro de Esparcimiento del Jockey Club Chiclayo, donde hay un estilo de líder autoritario que solo se centra en dar órdenes impositivas.

En el cuestionario aplicado para saber cómo es la apreciación de los operadores de trabajo en referido a su jefe, tuvimos que en las preguntas cerradas para saber si el perfil del actual gerente es “Democrático”, mostrando como resultados importantes como la tabla 10: Cuando hay decisiones procuran que se hagan con voz de los trabajadores estos refieren en su mayoría que rara vez. Lo mismo pasa en la tabla 11: Discute y expone los problemas con el grupo, estos mencionan en su mayoría rara vez. Tabla 15. Realiza reuniones para ver la producción de los trabajadores y así mejorar los resultados y productividad esto mencionan que nunca y rara vez.

El liderazgo democrático comparte las funciones con los miembros de trabajo donde los directivos tienen completa confianza en sus trabajadores en todos los aspectos, es “el más efectivo en la toma de decisiones y además de ser el más productivo” de la empresa” (Reyes, 2004, p.45). Las decisiones son dadas por el equipo de trabajo, bajo la dirección del líder. Respecto a los miembros, ellos son libres de elegir con quien trabajar y cómo distribuir las tareas, en este tipo de liderazgo, el líder sugiere alternativas cuando se requiere de asistencia técnica, se considera como una herramienta de generar la satisfacción del grupo, solicita consejo y está dispuesto a recibir opiniones.

Discusión: El líder democrático, debe velar porque los objetivos del grupo emerjan y con los pasos a seguir perfectamente clarificados. “El líder debe escoger entre dos o más alternativas, que den oportunidad a los miembros del grupo de tomar una decisión; y asumir responsabilidades entre el grupo”. (Arce, 1960, p.31). Cosa contraria es la que sucede en el centro de Esparcimiento Jockey Club Chiclayo donde no se lleva el trabajo en conjunto y el líder democrático es poco notable, llegando a entender que lo que predomina es el carácter no democrático.

En el cuestionario aplicado para saber cómo es la apreciación de los operadores de trabajo en referido a su jefe, tuvimos que en las preguntas cerradas para saber si el perfil del actual gerente es “Liberal”, mostrando como resultados importantes como la **tabla 17:** Los problemas no son abordados en el grupo, estos en su mayoría refieren que a veces y siempre. Lo mismo pasa con la **Tabla 18: Nunca** da sugerencias en realizar cambios para dar mejoras al grupo, estos en su mayoría mencionan que a veces y siempre. Por su parte **Tabla 19: Se** le ve poco interés en las actividades del grupo, estos mencionan a veces y siempre. Por su parte en la **tabla 20:** Se limita en formar equipos de trabajo, estos refieren que a veces y siempre.

“El líder con estilo de liderazgo Laissez faire, es el que no evalúa positiva o negativamente el comportamiento o la producción de los individuos del grupo como tales, y por el contrario debe ser amistoso y no apático”. (Arce, 1960, p.34). El líder no ejerce su función, no se responsabiliza del grupo y deja a éste a su propia iniciativa. El estilo Laissez faire significa dejen hacer o dejen pasar, conocida como una expresión francés, se señala que este estilo de liderazgo se caracteriza por dar libertad en la toma de decisiones a los trabajadores dentro de una institución ya que en este caso el líder tiene una mínima participación.

Discusión : El estilo liberal es muy bien conocido por los líderes que la llevan en su organización, donde corroborando los resultados arrojados por el cuestionario, diremos que en el centro de Esparcimiento Jockey Club Chiclayo, se puede ver que el liberalismo por parte del Gerente está muy marcado, no importándole mucho lo que pueda tener la institución.

Concordando al objetivo específico analizar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del centro de Esparcimiento Jockey Club Chiclayo, y así para corroborar los resultados tenemos:

En el cuestionario aplicado para saber cómo es el desempeño laboral de los trabajadores del centro de Esparcimiento Jockey Club Chiclayo, mostrando como resultados importantes sobre la “Eficacia Laboral”, tenemos como la **Tabla 22:** Considera usted que el trabajo que viene realizando sirve para cumplir los objetivos de la empresa, estos menciona que rara vez y a veces. Lo mismo sucede con **Tabla 23:** Considera usted que hay eficacia en sus compañeros respecto a lo que se le encomienda, estos también menciona que rara vez y a veces. Tal cual también se da en la **Tabla 25.** Considera que en el centro de esparcimiento los trabajadores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo esto menciona que rara vez y a veces.

Corroborando en similitud al estudio llevado por Salazar (2018). En su tesis que llevo por título: “Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del área rpm control Perú de la empresa Allus Global BPO Center – Chiclayo”. Donde concluyo:

El desempeño laboral de los trabajadores del Área Rpm Control Perú de la empresa Allus Global BPO Center - Chiclayo es considerado como regular, por la eficacia de los trabajadores, en dar solución al usuario final, el conocimiento de

su procedimiento de trabajo, el correcto comportamiento ante los cambios de gestión, y la buena atención que brindan; sin embargo, reflejan escasa responsabilidad por parte de los mismos, en cuanto al cumplimiento de sus horas laborales. (p.59)

Discusión: La eficacia laboral en el centro de esparcimiento del Jockey Club es Regular, por lo cual se aprecia en las tablas del cuestionario, dando a decir por al respecto Chiavenato (2007), indica que:

La eficacia es la Capacidad para cumplir con la tarea o el propósito que se persigue con el nivel de rendimiento esperado, mediante la integración de las competencias cognitivas, sociales y del comportamiento en cursos de acción adecuados para poder lograr un buen desempeño que tenga rendimiento a nivel institucional (p.33)

En el cuestionario aplicado para saber cómo es el desempeño laboral de los trabajadores del centro de Esparcimiento Jockey Club Chiclayo, mostrando como resultados importantes sobre la “Eficiencia Laboral”, tenemos como la **Tabla 28:** considera que hay una buena producción para su equipo de trabajo, estos arrojan como rara vez y a veces. Así mismo la **Tabla 31:** Cree que los demás trabajadores le orientan en el desarrollo de su competencia, la mayoría mencionan que nunca y rara vez. Por otro parte tenemos a la **tabla 33:** Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo, así tenemos que rara vez y a veces.

Discusión: La eficiencia laboral en el centro de esparcimiento del Jockey Club es Regular, por lo cual se aprecia en las tablas del cuestionario, dando a decir al respecto POR Chiavenato, es una forma del logro de resultados “uso correcto de los recursos utilizables. (Chiavenato, 2010, p.52). En términos generales, la palabra eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por tanto, es una competencia muy apreciada por las empresas debido a que en la práctica todo lo que

hacen, tiene como intención obtener objetivos, como recursos (tecnológicos, humanos, físicos, financieros de conocimientos, etc.) y en situaciones complicadas y muy competitivas.

En el cuestionario aplicado para saber cómo es el desempeño laboral de los trabajadores del centro de Esparcimiento Jockey Club Chiclayo, mostrando como resultados importantes sobre la “Calidad de servicio”, tenemos que en la **Tabla 34:** considera que cumple con las labores que se le encomienda, estos menciona que a veces y siempre. Por otra parte la **Tabla 35:** Considera que cuando hay acuerdo del gerente le permiten tener una mejor calidad de servicio, estos menciona que rara vez y a veces. Así mismo tenemos a la **Tabla 37.** Considera estar satisfecho con el respeto que el gerente le brinda, esto mencionan en su mayoría a veces.

Discusión: Corroborando el cuestionario de calidad de servicios tenemos que hay un nivel regular por cuanto no puede haber una buena calidad de servicios si el personal no tiene a un líder que esté atento a cada detalle en sus trabajadores. “La calidad representa en hacer bien las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados”. (Fernández, 2002, p.45).

Conclusiones

Analizando el nivel de liderazgo del centro de Esparcimiento Jockey Club Chiclayo, tenemos que el estilo de liderazgo que predomina es el autoritario, en un nivel regular para un nivel democrático y liberal, por cuanto solo se corrobora más énfasis en el enfoque autoritario en la jefatura de esta institución.

Analizando el nivel de desempeño laboral del centro de Esparcimiento Jockey Club Chiclayo, tenemos que el desempeño laboral en sus dimensiones arroja para Eficacia Laboral como regular, así mismo para eficiencia laboral como regular y finalmente como Calidad de Servicio también regular, por cuanto diremos que el desempeño laboral es de forma regular en los trabajadores.

Determinando así como el liderazgo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una forma categórica por cuanto diremos que el buen liderazgo (democrático) en los trabajadores podría tener un mejor desempeño laboral en el centro de Esparcimiento Jockey Club Chiclayo.

Recomendaciones

Aplicar la propuesta de estrategias de liderazgo (motivación, desarrollo personal, capacitación), puesto que mejora el rendimiento laboral en el centro de Esparcimiento Jockey Club Chiclayo.

Mantener el nivel de liderazgo alto, inspirando, motivando a alcanzar los objetivos en la institución, con el fin de mejorar el rendimiento laboral, puesto que existe influencia de una variable en la otra.

Mejorar el nivel de rendimiento laboral a través de una política de reconocimiento de trabajo, así como también en la realización de capacitaciones continuas al personal, cambiar la actitud del colaborador frente a su trabajo.

Reconocer el trabajo de los colaboradores a través de una política de programas de incentivos, fomentar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores y mejorar la comunicación interpersonal.

Referencias Bibliográficas

Altuve, E & Serrano, C. (1999). Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de Bolman y Deal y el desempeño laboral. Tesis de Grado: Caracas. Universidad Católica Andrés Bello.

Ayoub, J. (2010). Estilos de liderazgo y sus efectos en el desempeño de la administración pública mexicana. Tesis de Doctorado. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México: Interamericana editores S.A.

Humpire, M. (2014). Liderazgo y el desempeño laboral de los asesores del área de telemarketing del banco HSBC Lima 2013. Tesis de Grado: Lima. Universidad Privada Cesar Vallejo.

Penarreta, D. (2014). Estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral de los empleados del GAD Municipal del Lojal. Tesis de Grado: Loja .Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.

Quispe, P. (2011). Relación entre el estilo de liderazgo del director y el desempeño del docente en las instituciones educativas públicas del 2do. Sector de Villa el Salvador de la UGEL 01 San Juan de Miraflores, en los años 2009 y 2010. Tesis de Grado: Lima. Universidad Mayor de San Marcos, Perú

Ruiz, G. (2011). Influencia del estilo de liderazgo del director en la eficacia de las instituciones educativas del consorcio “Santo Domingo de Guzmán” Lima Norte. Tesis de Grado: Lima. Universidad Mayor de San Marcos.

Amabile, T & Kramer, S. (2012). El principio del progreso, la importancia de los pequeños logros para la motivación y la creatividad en el trabajo. Bogotá: Grupo editorial Norma.

Dessler, G. (2001). Administración del personal. México: Pearson Educación.

Ayoub, J. (2010). Estilos de liderazgo y su eficacia en la administración pública mexicana metodología y resultados de una investigación empírica. México: Editorial Lulu Enterprises.

Marchant, L. (2005). Actualizaciones para el desarrollo organizacional. Chile: Universidad Viña del Mar.

Palomo, M. (2010). Liderazgo y motivación de equipos de trabajos. España - Madrid: ESIC editorial.

Vásquez, R. (2006). Habilidades directivas y técnicas de liderazgo su aplicación en la gestión de equipos de trabajo. España: Ideas propia Editorial.

Anexo N° 1

Cuestionario de liderazgo

Instrucciones:

Estimado trabajador del Centro de Esparcimiento Jockey Club Chiclayo, le solicito responda el siguiente cuestionario de la investigación cuyo título es "El liderazgo en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Esparcimiento Jockey Club Chiclayo"; que permitirá conocer el estilo de liderazgo predominante, para lo cual debe marcar con una "X" según determine una de las opciones. Es importante que sepa que el instrumento es confidencial y anónimo, agradezco su colaboración con

Responda las alternativas según corresponda. Marque con un "X" la alternativa que Ud. crea por conveniente. Indique (1) Nunca; (2) Rara vez; (3) A veces; y (4) Siempre.

| Nº | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|--|---|---|---|---|
| | Autoritario | | | | |
| 1 | Refiere orientaciones en forma impositiva. | | | | |
| 2 | Al discutir trata este de imponer este sus ideas. | | | | |
| 3 | Cuando se desarrollan trabajos evita que los demás trabajadores introduzcan ideas. | | | | |
| 4 | Es altanero con sus trabajadores cuando comenten errores. | | | | |
| 5 | Aplica los errores con drasticidad. | | | | |
| 6 | El solo aporta a los problemas, no queriendo que los demás lo ayuden. | | | | |
| 7 | Determina el mismo lo que debe hacerse sin necesidad de opiniones. | | | | |
| 8 | No quiere cambias su opinión cuando los demás trabajadores no están de acuerdo. | | | | |
| 9 | Se atribuye la responsabilidad al momento de tomar decisiones. | | | | |
| | Democrático | | | | |
| 10 | Cuando hay decisiones procuran que se hagan con voz de los trabajadores. | | | | |
| 11 | Discute y expone los problemas con el grupo. | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 12 | Cuando toma decisiones lo hace con el aporte del grupo. | | | | | |
| 13 | Cuando hay actividades incluye a todos los trabajadores. | | | | | |
| 14 | Las tareas y responsabilidades las comparte con el grupo. | | | | | |
| 15 | Realiza reuniones para ver la producción de los trabajadores y así mejorar los resultados y productividad. | | | | | |
| | Liberal o laissez faire | | | | | |
| 16 | Lo que se decide en el grupo lo es tomado sin compromiso. | | | | | |
| 17 | Los problemas no son abordados en el grupo. | | | | | |
| 18 | Nunca da sugerencias en realizar cambios para dar mejoras al grupo | | | | | |
| 19 | Se le ve poco interés en las actividades del grupo. | | | | | |
| 20 | Se limita en formar equipos de trabajo. | | | | | |
| 21 | No se le ve que realice cambios para ver los resultados en sus trabajadores. | | | | | |

Anexo N° 2

Cuestionario de Desempeño Laboral

Instrucciones:

El presente es un cuestionario del trabajo de investigación titulado: El liderazgo en el desempeño Laboral de los trabajadores del Centro de Esparcimiento Jockey Club Chiclayo. Agradezco por su colaboración y que usted respondan con sinceridad; por favor no escriba su nombre es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas según corresponda. Marque con un "X" la alternativa que Ud. crea por conveniente. Indique (1) Nunca; (2) Rara vez; (3) A veces; (4) Siempre.

| N° | Dimensiones e Ítems | | | | |
|----------|---|----------|----------|----------|----------|
| | Eficacia laboral | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Considera usted que el trabajo que viene realizando sirve para cumplir los objetivos de la empresa. | | | | |
| 2 | Considera usted que hay eficacia en sus compañeros respecto a lo que se le encomienda. | | | | |
| 3 | Considera que en el centro de esparcimiento los trabajadores tienen la actitud de compromiso al trabajo. | | | | |
| 4 | Considera que en el centro de esparcimiento los trabajadores tienen la actitud para innovar ideas de trabajo. | | | | |
| 5 | Considera usted que realiza su trabajo con efectividad y seriedad. | | | | |
| 6 | Considera que su entorno de trabajo es eficaz. | | | | |
| | Eficiencia laboral | | | | |
| 7 | Considera que hay una buena producción para su equipo de trabajo. | | | | |
| 8 | Considera que la productividad que realiza es un fin importante para la realización personal y del centro de esparcimiento. | | | | |
| 9 | Cree que la competencia entre el personal permite | | | | |

| | | | | | |
|-----------|---|--|--|--|--|
| | que el área sea más eficiente. | | | | |
| 10 | Cree que los demás trabajadores le orientan en el desarrollo de su Competencia. | | | | |
| 11 | Considera que la dependencia propicia el liderazgo en el equipo. | | | | |
| 12 | Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo. | | | | |
| | Calidad de servicio | | | | |
| 13 | Considera que cumple con los labores que se le encomienda. | | | | |
| 14 | Considera que cuando hay acuerdo del gerente le permiten tener una mejor calidad de servicio. | | | | |
| 15 | Considera que su gerente presta atención a su trabajo realizado. | | | | |
| 16 | Considera estar satisfecho con el respeto que el gerente le brinda. | | | | |

INFORME DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Para : **Dra. Olinda Luzmila Vigo Vargas**
Directora de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

De : **Dr. Ing. Ernesto Karlo Celi Arévalo**
Asesor

Asunto : **Informe de Originalidad de Tesis**

Fecha : **15 de noviembre de 2021**

Me es grato dirigirme a Usted para saludarle cordialmente y a la vez hacerle llegar el informe de originalidad de la tesis, lo siguiente:

Tesis: "EL LIDERAZGO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE ESPARCIMIENTO JOCKEY CLUB CHICLAYO"

Autor: Eduardo Abraham Arrascue Becerra

Informe de originalidad de turnitin:

Procesado el : 14-nov.-2021 03:53p. m. (UTC-0500)

Identificador : 1702440195

Numero de palabras: 16,478

Índice de similitud: **20%**

Fuentes de internet: 19%

Publicaciones: 1%

Trabajos del estudiante: 13%

Similitud permitida por la Universidad: Hasta el 20%

Plagio permitido por la Universidad: 0.0% de plagio

Adjunto Turnitin de Originalidad

En caso que se demuestre lo contrario, asumo cualquier responsabilidad administrativa sin perjuicio de que se anule este informe y se anule el grado emitido por la Universidad.



ASESOR

Informe final Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

Dr. Ernesto Celi Arévalo

10%

2

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

2%

3

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Trabajo del estudiante

1%

5

1library.co

Fuente de Internet

1%

6

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

1%

7

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

hdl.handle.net

Fuente de Internet

<1%

9

repositorio.ulasamericas.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

10

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

11

repositorio.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

12

[Submitted to Universidad Continental](#)

Trabajo del estudiante

<1 %

13

recursosbiblio.url.edu.gt

Fuente de Internet

<1 %

14

revistas.upeu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

15

repositorio.usmp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

16

publicaciones.usanpedro.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

17

www.arequipanoticias.com

Fuente de Internet

<1 %

18

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1 %

19

repositorio.usanpedro.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

20

alicia.concytec.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

| | | |
|----|--|------|
| 21 | repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 22 | repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 23 | Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante | <1 % |
| 24 | Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante | <1 % |
| 25 | Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante | <1 % |
| 26 | www.noticiasesimagen.com Fuente de Internet | <1 % |
| 27 | es.scribd.com Fuente de Internet | <1 % |
| 28 | mpira.ub.uni-muenchen.de Fuente de Internet | <1 % |
| 29 | tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 30 | www.teknei.com Fuente de Internet | <1 % |
| 31 | www.unprg.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |

32

doaj.org

Fuente de Internet

<1 %

33

repositorio.unsa.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

| | |
|--------------------------------|--|
| Autor de la entrega: | Eduardo Abraham Arrascue Becerra |
| Título del ejercicio: | Informes finales de tesis |
| Título de la entrega: | Informe final Tesis |
| Nombre del archivo: | InformeFinalTesis_EduardoArrascue.docx |
| Tamaño del archivo: | 9.49M |
| Total páginas: | 99 |
| Total de palabras: | 16,478 |
| Total de caracteres: | 85,426 |
| Fecha de entrega: | 14-nov.-2021 03:53p. m. (UTC-0500) |
| Identificador de la entrega... | 1702440195 |

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL



TESIS

"EL LIDERAZGO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL CENTRO DE ESPARCIMIENTO JOCKEY
CLUB CHICLAYO"

Investigador:
Ing. Eduardo Abraham Arrascue Becerra

Asesor:
Dr. Ernesto Karlo Celi Arévalo

Dr. Ernesto Celi Arévalo