

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en los
trabajadores del Banco de la Nación de la agencia de
Cusco, 2023”**

Tesis

para optar el Grado a Nombre de la Nación de:

Maestro en
Administración de Negocios

Autores:

Soria Tapia, Rosa

Docente Guía:

Mag. Chura Quispe, Gilber

TACNA – PERÚ

2023

● **13% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 9% Base de datos de Internet
 - 0% Base de datos de publicaciones
 - Base de datos de Crossref
 - Base de datos de contenido publicado de Crossref
 - 11% Base de datos de trabajos entregados
-

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

Índice

Derechos de Autor.....	2
Índice.....	3
Resumen.....	10
Abstract.....	11
Capítulo I Antecedentes del Estudio.....	13
1.1. Título del Tema.....	13
1.2. Planteamiento del Problema.....	13
1.3. Formulación del Problema.....	16
1.3.1. Problema general:.....	16
1.3.2. Problemas específicos:.....	16
1.4. Hipótesis.....	17
1.4.1. Hipótesis general:.....	17
1.4.2. Hipótesis específicas:.....	17
1.5. Objetivos.....	17
1.5.1. Objetivo general:.....	17
1.5.2. Objetivos específicos:.....	17
1.6. Justificación.....	18
1.7. Metodología.....	18
1.8. Definiciones.....	21

1.9.	Alcances y limitaciones	22
Capítulo II Marco Teórico		24
2.1.	Conceptualización de las variables	24
2.1.1.	Estilos de liderazgo.....	24
2.1.2.	Desempeño laboral	28
2.2.	Importancia de las variables.....	31
2.2.1.	Importancia de los estilos de liderazgo.....	31
2.1.1.	Importancia del desempeño laboral.....	32
2.2.	Modelos de las variables.....	34
2.2.1.	Modelos de los estilos de liderazgo	34
2.1.1.	Modelos del desempeño laboral.....	39
2.1.	Análisis comparativo	42
2.2.	Análisis crítico	46
Capítulo III Marco Referencial		47
3.1.	Reseña histórica	47
3.1.1.	Misión.....	49
3.1.2.	Visión	49
3.1.3.	Valores	49
3.1.1.	Organigrama general	50
3.1.1.	Organigrama de las agencias	51
3.1.1.	Organigrama de la agencia de Cusco.....	51
3.2.	Presentación de actores.....	52

	5
3.2.1. Misión.....	52
3.1.1. Funciones.....	53
3.1.2. Actores	53
3.2. Diagnostico sectorial	55
3.3. Productos y Servicios.....	59
Capítulo IV Resultados	60
4.1. Marco metodológico	60
4.1.1. Tipo de investigación.....	60
4.1.2. Diseño de estudio	60
4.1.3. Población	61
4.1.4. Muestra	61
4.1.5. Instrumento	61
4.2. Resultados	62
Capítulo V Sugerencias	90
Conclusiones	90
Bibliografía.....	92
Anexos	100

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Estilos de liderazgo</i>	27
Tabla 2 <i>Características del desempeño laboral</i>	30
Tabla 3 <i>Niveles de Estilos de liderazgo</i>	62
Tabla 4 <i>Niveles de Desempeño Laboral</i>	63
Tabla 5 <i>Niveles de Liderazgo autocrático</i>	64
Tabla 6 <i>Niveles de Liderazgo Democrático</i>	65
Tabla 7 <i>Niveles de Liderazgo Liberal</i>	66
Tabla 8 <i>Niveles de Productividad</i>	67
Tabla 9 <i>Niveles de Habilidades</i>	68
Tabla 10 <i>Niveles de Motivación</i>	69
Tabla 11 <i>Pregunta 1, refiere las orientaciones como si se tratara de órdenes (en forma impositiva)</i>	70
Tabla 12 <i>Pregunta 2, en las discusiones trata de imponer sus opiniones</i>	70
Tabla 13 <i>Pregunta 3, en el desarrollo de las tareas evita que los demás miembros introduzcan iniciativas</i>	71
Tabla 14 <i>Pregunta 4, es tenaz con sus subordinados que cometen algún error.</i>	71
Tabla 15 <i>Pregunta 5. Manda con "mano dura"</i>	72
Tabla 16 <i>Pregunta 6, aportar las soluciones a los distintos problemas, dificultando que los demás lo hagan</i>	72
Tabla 17 <i>Pregunta 7, determina por sí solo la forma en que deben desarrollarse las tareas</i>	73
Tabla 18 <i>Pregunta 8, se niega a cambiar su opinión cuando los demás miembros están en desacuerdo con él</i>	73

Tabla 19 <i>Pregunta 9, se atribuye toda la responsabilidad al momento de tomar decisiones.....</i>	74
Tabla 20 <i>Pregunta 10, procura que las decisiones relativas. al trabajo sean tomadas en discusiones del grupo y no personalmente.....</i>	75
Tabla 21 <i>Pregunta 11, lleva los problemas a discusión y decisión del grupo.</i>	75
Tabla 22 <i>Pregunta 12, al tomar decisiones procura que se lleve a cabo la voluntad del grupo.....</i>	76
Tabla 23 <i>Pregunta 13, incluye en el desarrollo de las actividades a todos los miembros del grupo.....</i>	76
Tabla 24 <i>Pregunta 14, comparte las tareas y responsabilidades de la institución con todo el grupo.....</i>	77
Tabla 25 <i>Pregunta 15, realiza la evaluación de las funciones del grupo en reuniones para mejorar los resultados y la productividad de la institución.....</i>	77
Tabla 26 <i>Pregunta 16, las decisiones relativas al trabajo son tomadas sin compromiso.....</i>	78
Tabla 27 <i>Pregunta 17, los problemas no son abordados en el grupo.....</i>	78
Tabla 28 <i>Pregunta 18, no propone sugerencias para realizar algún cambio en las actividades del servicio.....</i>	79
Tabla 29 <i>Pregunta 19, muestra poco interés a las actividades de los miembros del grupo.....</i>	79
Tabla 30 <i>Pregunta 20, se limita para la formación del equipo de trabajo en las actividades cotidianas.....</i>	80
Tabla 31 <i>Pregunta 21, realiza los cambios innecesarios en el servicio para lograr la máxima calidad en la atención a los pacientes.....</i>	81
Tabla 42 <i>Pruebas de normalidad.....</i>	82

Tabla 43 <i>Correlación entre Estilos de liderazgo y Desempeño laboral</i>	83
Tabla 44 <i>Correlación entre Liderazgo autocrático y Desempeño laboral</i>	84
Tabla 45 <i>Correlación entre Liderazgo democrático y Desempeño laboral</i>	85
Tabla 46 <i>Correlación entre Liderazgo liberal y Desempeño laboral</i>	86
Tabla 47 <i>Correlación entre Estilos de liderazgo y Productividad</i>	87
Tabla 48 <i>Correlación entre Estilos de liderazgo y Habilidades</i>	88
Tabla 49 <i>Correlación entre Estilos de liderazgo y Motivación</i>	89

Índice de figuras

Figura 1 Beneficios del desempeño laboral	31
Figura 2 Características del estilo de liderazgo autocrático.....	36
Figura 3 Características del estilo de liderazgo democrático.....	37
Figura 4 Características del estilo de liderazgo democrático.....	38
Figura 5 Dimensiones del desempeño laboral	41
Figura 6 Valores del Banco de la Nación	49
Figura 7 Organigrama general	50
Figura 8 Organigrama de las agencias	51
Figura 9 Organigrama de la agencia de Cusco.....	51
Figura 10 Diamante de Porter.....	56

Resumen

La investigación se desarrolló con la finalidad de determinar la relación de los estilos de liderazgo con el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023. Haciendo uso de un enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño experimental de nivel correlacional y descriptivos. Su muestra la constituyeron 38 personas a quienes se le aplicó un cuestionario en función a preguntas que constituyeran las variables analizadas. En los resultados, se precisó que el estilo de liderazgo se encuentra relacionado con el desempeño laboral dado a que se demostró una correlación de Pearson en 0.654 y nivel de significancia en 0.000 menor al 0.05, demostrando la aprobación de la hipótesis. En conclusión, se estableció un predominio entre las actividades de estilos de liderazgo ejercidos en la agencia y desempeño de sus colaboradores.

Palabras claves: Estilos de liderazgo, desempeño laboral, agencia y trabajadores.

Abstract

The research was developed with the purpose of determining the relationship between leadership styles and work performance in the workers of the bank of the nation of the agency of Cusco, 2023. Using a quantitative approach, basic type, with an experimental design of correlational and descriptive level. The sample consisted of 38 people to whom a questionnaire was applied based on questions that constituted the variables analyzed. In the results, it was specified that the leadership style is related to work performance since a Pearson correlation of 0.654 and a significance level of 0.000 lower than 0.05 was demonstrated, showing the approval of the hypothesis. In conclusion, a predominance was established between the activities of leadership styles exercised in the agency and the performance of its collaborators.

Key words: **Leadership styles, job performance, agency and workers.**

Introducción

Las organizaciones durante los últimos tiempos se han visto en la necesidad de buscar nuevas formas de mejorar el desempeño de sus colaboradores y ante ello reestablecer sus estilos de liderazgo, por tal motivo, se llevó a cabo la siguiente investigación que comprende los siguientes apartados: En el capítulo I, se establecen los antecedentes de estudio en cual se encuentra constituido por el planteamiento del problema , la formulación del problema general y específicos, hipótesis , justificación, metodología, las definiciones y alcances y limitaciones del estudio.

En el capítulo II: Comprende al marco teórico, indicando la conceptualización de las variables, importancia de ambas variables, análisis comparativo, y análisis crítico.

Como siguiente punto, continua el Marco Referencial, como la reseña histórica, misión, visión, valores, organigrama, funciones, diagnostico sectorial y productos y servicios.

Para el capítulo IV: Se hace mención de los resultados, con el marco metodológico, con cada uno de sus puntos a tratar como el tipo, diseño, población, muestra, instrumentos, y se ejecutan los resultados respondiendo a cada uno de los objetivos planteados como parte de la investigación.

Capitulo V: Se indica las sugerencias a las que llega la investigadora con cada uno de los objetivos que han obtenido una respuesta en sus resultados, asimismo, se denota las conclusiones, bibliografía y anexos.

Capítulo I Antecedentes del Estudio

1.1. Título del Tema

Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023.

1.2. Planteamiento del Problema

Las organizaciones en los últimos años han presentado deficiencias en el rendimiento y desempeño de sus colaboradores, ocasionando problemas en su productividad y esto no solo se debe a las causas físicas; sino también a la relación que los líderes establecen con su personal, dado a que son las personas encargadas de comunicar sus estrategias o ideas al resto de los miembros de las empresas y lleguen a ser desarrolladas en favor al logro de los objetivos empresariales (Duran et al., 2019)

La globalización ha permitido que las empresas tengan mayores niveles de competencia, ocasionando que el 81% de las organizaciones a nivel mundial generen cambios renovadores para poder adaptarse a los cambios y continuar con sus actividades empresariales. Ante lo sucedido el 67% de las entidades se propuso mejorar el tipo de liderazgo con el que se trabaja en las empresas, con la finalidad de obtener mayores beneficios en el desempeño de los colaboradores y en consecuencia tener mejores resultados (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020)

En las organizaciones europeas, principalmente en las de España, el liderazgo se ha convertido en la base fundamental porque permite que se trabaje con eficiencia, fomenta la innovación, el desarrollo de las habilidades, eleva la productividad y los niveles de desempeño de los trabajadores (Prospel et al., 2022). En un estudio realizado a 13 países, se pudo corroborar que las empresas de Estados Unidos y

China están ejerciendo cambios en sus actividades, porque sus niveles de mejora llegaron a 19%. Permitiendo trabajar en el bienestar de sus colaboradores, contando con actividades de liderazgo donde se motive al recurso humano y se logre tener mayores beneficios en el buen desempeño de los colaboradores (Bohórquez, 2020)

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2021) las entidades de Latinoamérica han sufrido grandes impactos negativos en el desempeño de su personal a causa de la crisis sanitaria del Covid-19, lo cual ocasionó que sus desventajas económicas incrementen en mayor proporción después de haber sufrido la pandemia, debido a que los colaboradores, al no contar con un directorio que los sepa liderar y mejorar la situación de la empresa, no se realiza de manera correcta el cumplimiento de las obligaciones y no llegan a ejecutar una buena relación.

En Venezuela, a través del informe realizado por Canales et al. (2021) se precisó que el desempeño laboral que tengan los colaboradores depende de las actividades realizadas por sus directores o administrativos; en este caso, como medio de prueba se evaluó a una empresa donde sus niveles de desempeño estaban en 84% en alto y 16% en regular y esto se debe al trabajo en conjunto que ejecutan los jefes con sus colaboradores, dado a que les permiten compartir sus ideas y sugerencias. Asimismo, se incentiva el desarrollo de sus competencias y el fomento del liderazgo.

Contar con buen líder puede ocasionar un 30% de mejoras en las empresas, en vista de que se incentiva el trabajo en equipo y se tiene en cuenta los aportes de los colaboradores (Quiroz et al., 2021). En el caso de Ecuador, para el 100% de los hombres que formaron parte de una encuesta, el liderazgo impulsa las relaciones

entre el personal y lo mismo es indicado en el 52.9% del sexo femenino, además, para un 70.2% se fomenta las habilidades y competencia (Briones y Villacreses, 2023).

En el Perú, las organizaciones tienen un destacado impacto no solo en la economía del país, sino también en los beneficios que puede obtener la sociedad, porque se genera mayor responsabilidad social, puesto de trabajos, ingresos y permiten mejorar la calidad de vida de las personas. Por ello, se necesita ejercer cambios positivos en todas las organizaciones tanto privadas como públicas, para que pueden continuar desarrollando sus actividades. Por lo tanto, es importante que los jefes, directivos o administrativos laboren con adecuado liderazgo, que permita fomentar el desempeño en sus trabajadores y así obtener resultados eficientes en la organización (Huamán, 2023).

En el artículo de Rabanal y Huamán (2019) se estableció que el liderazgo que tengan los directores de las entidades permitirá tener buenos resultados en las organizaciones porque se tiene una relación positiva con el desempeño laboral de los empleados; dado que según las respuestas de los empleados, el liderazgo de sus jefes estaban en 60.86% y los sus resultados laborales en 73.13% y en consecuencia se recomendó continuar fomentando y trabajando con actividades de liderazgo en toda la empresa.

Asimismo, en el estudio de Pereyra et al. (2022) se conoció que el liderazgo tiene una influencia sobre las actividades realizadas por los colaboradores; porque según la encuesta que se aplicó a los empleados de una entidad, mientras se tenía un 75.9% de buen liderazgo en las funciones de sus jefes, el desempeño personal alcanzaba un valor del 77.7%. Esto fue también fue afirmado por Chagray et al. (2020)

quien además indicó que el liderazgo contribuye en el desarrollo de un adecuado clima laboral y el compromiso de los trabajadores.

En Cusco, se encuentra establecido el Banco de la Nación, el cual es una organización requiere mejorar sus indicadores de liderazgo en sus administrativos y así se obtengan mejores resultados en el desempeño en sus empleados, es así como se establece la presente investigación titulada estilos de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, con el propósito de realizar un análisis que permita mejorar las actividades que son desarrolladas por la parte directiva que contribuir en la optimización y eficiencia del desempeño laboral de los trabajadores.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema general:

¿Cuál es la relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023?

1.3.2. Problemas específicos:

¿Cuál es la relación entre el liderazgo autocrático y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023?

¿Cuál es la relación entre el liderazgo democrático y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023?

¿Cuál es la relación entre el liderazgo liberal y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023?

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general:

Existe relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023

1.4.2. Hipótesis específicas:

Existe relación entre el liderazgo autocrático y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023

Existe relación entre el liderazgo democrático y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023

Existe relación entre el liderazgo liberal y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general:

Determinar la relación de los estilos de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023.

1.5.2. Objetivos específicos:

Determinar la relación entre el liderazgo autocrático y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023.

Determinar la relación entre el liderazgo democrático y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023.

Determinar la relación entre el liderazgo liberal y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023

1.6. Justificación

El estudio se justificará desde el ámbito teórico porque tendrá un respaldo por medio de bases teóricas, la cual permitirá tener un sustento sobre los hallazgos en el problema, con información válida encontrada en revistas, libros, etc ejecutando la profundización de la información. Desde el aspecto metodológico; puesto que se emplearán instrumentos que tendrán una adecuada confiabilidad para la obtención de información a través de los instrumentos. Finalmente, compartirá un sustento práctico, porque por medio de los resultados se buscará brindar una orientación al banco de la agencia de Cusco sobre los estilos de liderazgo y su conexión con el desempeño laboral de sus colaboradores.

1.7. Metodología

Tipo de investigación

La investigación será de tipo básica, puesto que para contar con un sustento sobre el problema de investigación se recopilará información para ambas variables, según lo expuesto por Hernández y Mendoza (2018) cuando se trata de una investigación básica, el o los investigadores se limitarán a recopilar información y emitir la observación sobre el objetivo del problema.

Asimismo, tendrá un enfoque cuantitativo que según Fuentes et al. (2020) permite medir y cuantificar los datos que son obtenidos en el estudio con el objetivo de otorgar respuestas específicas y claras a los objetivos e hipótesis planteadas en el estudio.

Diseño de estudio

El diseño es no experimental. Por lo tanto, las variables no sufrieron ninguna manipulación y serán estudiadas en su contexto natural con el propósito de solo conocer el fenómeno de estudio y asociar ambos elementos (Fuentes et al., 2020).

Será correlacional, el cual según Arias y Covinos, (2021) se ejecutará una evaluación que permita asociar o vincular las variables del estudio con la finalidad de la obtención de información. Asimismo, tendrá un corte transversal, porque el análisis se ejecutará en un determinado momento por medio de una muestra que ya ha sido definida (Fuentes et al., 2020).

Esquema:

X-----r-----Y

Donde:

X =Estilos de Liderazgo

Y =Desempeño Laboral

r = Correlación entre las variables.

Población

Es descrito como el universo de las personas u objeto de estudio que comparten características, lo cual es necesario para el desarrollo de la presente investigación (Hernández & Mendoza, 2018). Por lo tanto, se considerarán a los trabajadores que laboran en la agencia del Banco de la Nación del Cusco.

Muestra

Se considera como una parte del universo global de la población que poseen características similares (Fuentes et al., 2020). En consecuencia, el estudio estará conformado por los 38 trabajadores del Banco de la Nación del Cusco.

Instrumentos

Para la investigación se utilizará la técnica de la encuesta, cuya función principal es la recopilación de la información para ambas variables; es decir, los estilos de liderazgo y el desempeño laboral (Araujo et al., 2023). Además, se tendrá como instrumento el cuestionario, el cual se encuentra constituido por preguntas que permita obtener información significativa sobre el problema de investigación (Hernández et al., 2014).

En consecuencia, para la variable: Estilos de liderazgo, el instrumento constará de 3 dimensiones, el cual estará constituido por ítems y por una escala Likert, de la misma forma que para el desempeño laboral. Para la obtención de su validez y confiabilidad, ambos instrumentos pasarán por un juicio de expertos en el tema y posteriormente los datos serán procesados en el programa estadístico SPSS v 27 con la finalidad de obtener su nivel de Alfa de Cronbach y saber si es fiable la aplicación a los colaboradores.

Procedimientos

En primer caso, se solicitará la autorización del banco de la nación de la agencia de Cusco y así permita la obtención de datos directamente de la entidad, posteriormente se recopilará información por medio de revistas, libros y tesis en el contexto nacional e internacional. Acto seguido, se elaborarán los instrumentos para las variables que serán aplicados a la muestra de estudio, los cuales ya cuentan con

una confiabilidad y validez de juicio de expertos. Finalmente, se procesarán en los programas para poder tabular la información y poder dar respuesta a los objetivos del estudio.

Métodos de análisis de datos

Se obtendrán la recopilación de información que serán ordenados en el Microsoft Excel para poder exportarlos al programa SPSS v27 y se obtenga los resultados de relación entre las variables y las dimensiones que permitan dar respuesta a los objetivos.

Aspectos éticos

La recopilación de la información no será utilizada de manera inapropiada y se garantizará los principios éticos de investigación, puesto que no se obligará a las personas o colaboradores ser partícipes del estudio, se practicará el bienestar y justicia de los participantes, además de tener confiabilidad de los datos obtenidos de la entidad sólo para fines investigativos.

1.8. Definiciones

Estilos de liderazgo: Proceso que abarca desde la manera en cómo los líderes de una organización o entidad se relacionan con los colaboradores para poder influir en sus acciones en favor del logro de los objetivos (Rodríguez, 2011).

Desempeño laboral: Rendimiento que los trabajadores tienen en sus actividades realizadas dentro de la organización a través de la aplicación de su esfuerzo y disposición para la obtención de eficientes resultados (Bautista et al., 2020).

Trabajadores: Son los individuos que laboran o prestan sus servicios a una entidad u organización con la finalidad de obtener un salario económico a cambio. Se consideran como personas creativas, con capacidades y fortalezas que hacen posible el cambio en la empresa (Olivera- et al., 2021)

Banco: Entidad que se encarga de realizar actividades financieras con el dinero de los clientes, accionistas o propietarios, se encarga de la atención al público que necesita algún préstamo, enviar dinero o realizar transacciones (Vilca et al., 2022).

Liderazgo: Es conocido como la capacidad que tiene un individuo para lograr tener entre sus resultados la influencia en otras personas o en su grupo de trabajo con el propósito de direccionarlos a una finalidad en común (Aguirre et al., 2017)

Autocrático: Es entendido como una forma de hacer la voluntad de una persona que tiene poder sobre otra o grupo de trabajo en el desarrollo de sus actividades para poder lograr fines comunes (Sánchez y Barraza, 2015)

Organizaciones: Entidad que se encuentra constituida por un grupo de individuos que entre sus funciones y actividades tienen como finalidad lograr los objetivos empresariales dentro de un espacio y tiempo definido, teniendo a un líder que guie a todo el personal (Ropa y Alama, 2022).

Habilidades: Indicado también como capacidad, cualidad o destreza del individuo para llegar a cumplir con sus objetivos durante el transcurso de su vida, lo que hace posible llegar a ser una persona exitosa (Sixto y Lázaro, 2017).

1.9. Alcances y limitaciones

Analizar el tema de investigación sobre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral tiene gran importancia tanto para la organización como para los colaboradores,

debido a que se fortalecerán las relaciones internas de la entidad en favor de tener buenos resultados.

La información obtenida será limitada a los colaboradores de la agencia del Banco de la Nación del Cusco, para poder evaluar sobre los estilos de liderazgo con los cuales se desarrollan las funciones y el desempeño laboral en la organización, es por ello que puede ocurrir el caso que no todos los empleados acepten ser partícipes del estudio.

Capítulo II Marco Teórico

2.1. Conceptualización de las variables

2.1.1. Estilos de liderazgo

Liderazgo:

Para comprender el término estilos de liderazgo previamente se definirá al liderazgo. Según Robbins y Judge (2009, citado por Serrano y Portalanza, 2014) el liderazgo se refiere al conjunto de actitudes, rasgos y habilidades del individuo para influir en un grupo de personas con el propósito de trabajar en el logro de los objetivos empresariales

Aguirre et al. (2017) reconocen al liderazgo como una competencia que puede ser desarrollada o aprendida y que no solo es importante para el logro de los objetivos, sino que además puede mantener la satisfacción y desempeño laboral de manera adecuada, permitiendo a los colaboradores continuar con sus funciones de forma motivada logrando sus resultados con mayor satisfacción.

El liderazgo es la capacidad del individuo en una organización para llegar a influir o persuadir al resto de su grupo de trabajo de llevar a cabo las acciones que son coordinadas para el beneficio del equipo en general. Es un proceso de ordenamiento de las operaciones realizadas por la empresa para que todos se encuentren direccionados hacia el mismo objetivo y el recorrido de todos los miembros sea en dirección a los planes establecidos (García, 2015).

En los últimos años, el liderazgo se ha convertido en la herramienta indispensable para el éxito empresarial, por lo que es de vital importancia que las organizaciones gestionan sus actividades de liderazgo (Alcázar, 2020). De acuerdo con Chiavenato, el liderazgo permite que la organización tenga una dirección clara,

con visión y estrategias para llegar a obtener una adecuada motivación, y el logro de la visión de manera constantemente en los colaboradores que forman parte de la entidad y les permita adaptarse a los cambios en beneficio del grupo de trabajo (Hans, 2019).

Compromisos del liderazgo

Diversos autores han tratado las funciones del liderazgo gerencial en una organización, sin embargo, también es importante conocer los principales compromisos que tienen en sus centros de labores y con el resto del equipo empresarial (Lazzati, 2019).

- **Desafío:** Buscar oportunidades para transformar, cambiar, innovar, mejorar y crecer, experimentando riesgos y corriendo riesgos para llegar a obtener buenos resultados.
- **Visión compartida:** Inspirar una visión llegando a imaginar los buenos resultados con los miembros de la empresa respetando sus intereses, valores, sueños y esperanzas.
- **Colaboración:** Fomenta la participación de todo el equipo de trabajo, se encarga de fortalecer las competencias y capacidades de todos para tener mayor apoyo.
- **Modelo:** Tener un comportamiento coherente entre lo que menciona al resto de colaboradores con las acciones que realiza para comprometer a sus compañeros a continuar logrando los objetivos de la empresa.
- **Reconocer el apoyo:** Brinda contribuciones cuando se a lograd el éxito en las actividades y celebra junto a todos el logro de los resultados

esperados, puesto que se conlleva a un éxito en los objetivos y por consecuencia al de la organización.

Estilos de liderazgo

Para Bass, los estilos de liderazgo se refieren a la conducta interactiva que la persona lleva a cabo para liderar a un grupo de individuos dentro o fuera de una empresa u organización (Genoni, 2016), con la finalidad de tener influencia significativa y positiva en la gestión que desarrollan. Por ello, es importante que se comprenda y conozca como individuo qué estilo de liderazgo se tiene que permite relacionarse con los demás y saber cómo se identifica así mismo (Guerrero, 2016).

Según lo expuesto por Grueso (2017) los estilos de liderazgo se basan en la conducta que tiene el líder sobre las tareas que son realizadas en un entorno de trabajo y las relaciones que se emiten en aquel entorno; es decir, el primero hace referencia a las indicaciones que realiza la persona que se encuentra liderando un grupo de trabajo, además de la responsabilidades y procedimientos que llevan a cabo; y el segundo aspecto indica, sobre el involucramiento que el líder tiene en aquellas actividades para poder relacionarse y comunicar con sus colaboradores que les permita brindarles su respaldo.

En la gestión integral de recursos humanos, de acuerdo con lo mencionado por Araujo y Brunet (2011) se tiene como una de las principales características, el desarrollo e identificación de los estilos de liderazgo en las personas que tienen a cargo el resto del personal, porque de ello depende el aumento del compromiso y eficiencia en los resultados de la empresa. Para Garrido y Romero (2021) estilo de liderazgo, es entendido como el comportamiento que el líder tiene frente a un grupo determinado. Fueron White y Lippitt quienes estudiaron sobre los tres estilos de

liderazgo y como se aprecia en el siguiente cuadro se indican algunas características sobre cada uno de los estilos de liderazgo.

Tabla 1

Estilos de liderazgo

Nominación	Autoritario	Democrático	Laissez faire
políticas	Fija políticas a seguir	La política es discutida y decidida por el grupo en conjunto y en todo momento es apoyada por el individuo que es líder.	El líder tiene mínima participación y es el grupo de trabajo quienes discuten sobre las acciones a llevar a cabo en la empresa.
Técnicas	Las técnicas a utilizar son dictadas por el líder cuando es el momento de su ejecución, es por ello que el resto del personal desconocen con cual se continuará en el futuro.	El líder brinda sugerencias técnicas a su grupo de trabajo.	Como líder otorga instrumentos de trabajo e indicará sobre las técnicas cuando se le consulte.
Compañero	Como líder indica cuáles serán los grupos de trabajo.	Los grupos de trabajo son escogidos por cada uno de los miembros de acuerdo a su parecer y el líder no interviene.	
Crítica	El líder emite las premiaciones o críticas de forma personal por las acciones realizadas por los miembros.	Desea ser parte del grupo de trabajo, se encarga de premiar y criticar a la persona por sus tareas y las realiza a todo el grupo de trabajo si en caso se lo solicitarán.	

Nota. Elaborado a partir de la información de Garrido y Romero (2021).

Los estilos de liderazgo son estudiados para conocer el comportamiento que el líder adopta ante las situaciones de acuerdo a cada uno de los estilos y con el grupo donde se relaciona, además con el objetivo de saber la eficacia que ocasiona adoptarlos para la obtención de los objetivos empresariales (Ibora et al., 2014).

2.1.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral, es el rendimiento que tienen los trabajadores en la organización o entidad, que conlleva a la repercusión de los resultados obtenidos en las organizaciones, puesto que tiene que ver con el nivel de compromiso de los miembros para llegar a los resultados (Pineda et al., 2023). Para Geraldo (2022) es el comportamiento de los colaboradores que apoyan en el desarrollo empresarial, generando importancia en los objetivos de la entidad.

Chiavenato (2000) manifiesta que el desempeño laboral viene a ser las acciones desarrolladas por los colaboradores para alcanzar los objetivos de las empresas, es por ello, que lo considera como una fortaleza en la organización (Pineda et al., 2023). El desempeño laboral viene a ser la capacidad de los colaboradores para responder eficientemente ante las labores que les son asignadas en sus centros de trabajo, abarcando temas relacionados con sus habilidades, actitudes y conocimientos que hacen posible los resultados eficientes y de calidad de la empresa (Rodríguez y Lechuga, 2019). La evaluación del desempeño laboral tiene como finalidad determinar el compromiso, responsabilidad e involucramiento que la persona ejerce en el desarrollo de sus acciones para cumplir con sus labores (Pashanasi et al., 2021). Es un sistema integrado que facilita la realización de las funciones en los empleados de manera eficiente para lo cual necesita de su esfuerzo para alcanzar los objetivos (Dolores et al., 2023).

De acuerdo con Álvarez et al. (2018) el desempeño laboral dependerá del grado de motivación que los directivos se preocupan por llevar a cabo en las empresas, dado a que es considerado como una herramienta indispensable para que el talento humano ejerza sus labores de manera eficiente.

Características del desempeño laboral

Para Olivera et al. (2021) el desempeño de los colaboradores en una entidad organizacional, se debe a las capacidades que tienen su recurso humano para que pueden producir, fabricar crear o realizar en relación a sus funciones de las cuales se obtengan resultados de calidad, asimismo, se hace mención de las siguientes características:

Tabla 2**Características del desempeño laboral**

Desempeño de tareas	Desempeño contextual	Productividad individual
Habilidad que tiene la persona en su área de trabajo que contribuye en los resultados de la empresa.	Es definido como el comportamiento.	Actividades ejercidas por el colaborador de manera individual.
Es medido de acuerdo a sus metas, planes y liderazgo.	Orientado al logro de las tareas que desarrollan los colaboradores.	Son desarrolladas para el logro de la meta establecida.
Indicadores: Destrezas y habilidades	Indicadores: Persistencia, voluntad, cooperación	Indicadores: Reglas, procedimientos, objetivos organizacionales.

Nota: Elaboración propia.

Características del desempeño laboral

Para Olivera et al. (2021) el desempeño de los colaboradores en una entidad organizacional, se debe a las capacidades que tienen su recurso humano para que pueden producir, fabricar crear o realizar en relación a sus funciones de las cuales se obtengan resultados de calidad, asimismo, se hace mención de las siguientes características:

Beneficios del desempeño laboral

La persona que tiene a cargo la organización o una área de la empresa es necesario que sepa cómo potenciar el desempeño de los colaboradores, siendo importante que se practique actividades de retroalimentación para conocer a los trabajadores y se pueda gestionar las actividades adecuadas, según el aporte de López et al. (2021) algunos de sus beneficios son los siguientes:

Figura 1

Beneficios del desempeño laboral

Productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en las actividades. • Obtención de buenos resultados.
Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Los colaboradores entregan servicios o productos de calidad. • Mayor competitividad.
Reducción de costos	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de errores • Disminución en las pérdidas y reprocesos.
cumplimiento de los objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humano que cumple con sus responsabilidades. • Logro de las metas.
Clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> • El Personal se encuentra motivado y comprometido. • Se fomenta la cultura organizacional.

Nota. Elaboración propia.

2.2. Importancia de las variables

2.2.1. Importancia de los estilos de liderazgo

Es básico que cada persona conozca su estilo de liderazgo, ya que el liderazgo es considerado una herramienta para el éxito de las organizaciones. Por ende, el líder debe tener claro sus debilidades y fortalezas que le permitirán dirigir al grupo de personas que tiene a su cargo hacia el logro de los objetivos (Berdecía y Carrasquillo, 2013).

Las actividades realizadas por los líderes tienen un impacto directo sobre el éxito y los buenos resultados que lleguen a tener las empresas, debido a que ejercen influencia en el compromiso y desempeño de los trabajadores que se encuentran desarrollando sus labores (Quiroz, 2021). Es indispensable contar con líderes que

sepan motivar e inspirar a sus colaboradores, porque también se relaciona con la satisfacción laboral y el compromiso hacia la empresa (Duran et al., 2019).

Los estilos de liderazgo fortalecen el compromiso de los colaboradores, asimismo, promueve la productividad, innovación dentro de la organización, generando un adecuado clima laboral. Esto se debe a que el líder es la persona que se encarga de crear un entorno colaborativo donde todo el grupo de trabajo busque eficientemente alternativas de solución e incremente la ventaja competitiva de la organización. A diferencia de tener un líder que solo delegue las responsabilidades sin considerar los aportes del resto de miembros, ocasionando frustración y disminución en el rendimiento y desempeño del recurso humano (Noreña et al., 2021).

Con la identificación de los estilos de liderazgo, se potencian las cualidades de los líderes visualizando de manera general sus capacidades positivas y el reconocimiento de sus errores para corregirlos. Además, tener a un líder en la empresa permite gestionar actividades para todo el equipo humano, como capacitaciones, retroalimentación y coaching que pueda incrementar el desempeño de los trabajadores (Geraldo et al., 2020).

2.1.1. Importancia del desempeño laboral

Con la evaluación del desempeño laboral se identifican los puntos críticos de los colaboradores que pueden afectar el logro de los objetivos empresariales. Siendo indispensable que todos los líderes tengan presente que es importante gestionar y maximizar el desempeño del recurso humano por medio de actividades como capacitaciones o refuerzos en sus habilidades (Pashanasi et al., 2021).

Es indispensable el potenciar las capacidades y habilidades de los colaboradores para fomentar el buen desempeño en los colaboradores, siendo

importante contar con directivos que los apoyen con los recursos necesarios para que cumplan sus funciones y tengan en cuenta la importancia del desempeño para las organizaciones (Olivera- et al., 2021).

- Rendimiento: Con una buena retroalimentación se incrementa el rendimiento de todos los colaboradores.
- Evaluación: Selección de los ascensos, puestos, asimismo, permite conocer las deficiencias en los trabajadores para que puedan corregirlos y se convierte en actividades frecuentes que no aportan a la empresa se procede con el despido.
- Formación: Por medio de capacitaciones a los colaboradores se obtienen mejores resultados con el desarrollo de sus actividades.
- Planificación: Se optimizan las actividades y toma de decisiones que están de acuerdo con las profesiones de los colaboradores.
- Resultados: Las funciones de los colaboradores son realizadas de forma eficiente.

De acuerdo con lo expuesto por Álvarez et al. (2018) el desempeño laboral es indispensable para la competitividad de las organizaciones, porque permite gestionar la adaptación a los nuevos sistemas de innovación tecnológicas o procesos de trabajo. Se enfoca en incrementar la creatividad y flexibilidad en las actividades para mayor desenvolvimiento en las responsabilidades empresariales. Además, permite contar con la mejora constante de las cualidades, destrezas, habilidades, capacidades y aptitudes de los colaboradores.

2.3. Modelos de las variables

2.3.1. Modelos de los estilos de liderazgo

Teoría de Tannenbaum y Schmidt

La teoría se caracteriza porque el personal debe adaptar un estilo de liderazgo de acuerdo a la situación. Según el aporte de Tannenbaum y Schmidt, existen algunas influencias que llegan a determinar el estilo de liderazgo del líder, como la fuerza de gerente, que representan sus experiencias y la confianza en sus colaboradores; fuerza de los colaboradores, conocer las necesidades de los trabajadores; y la fuerza de la situación, en relación a las tradiciones y valores de la empresa, su eficacia en las labores de los empleados, la naturaleza de trabajo y la coyuntura (Pérez, 2022).

Teoría de los Rasgos

Conocida como la teoría del gran hombre, surge de la evaluación de los rasgos de la personalidad. Sus principales autores fueron Bass y Stogdill en 1990. A pesar de ser criticada, es importante tenerla en cuenta porque analiza a los líderes desde 3 aspectos: La persona que se encarga de dirigir a un grupo de personas (líder), la función que desempeña y el ambiente. Desde el enfoque de los rasgos, se plantea que los individuos que llegan a ser líderes ya nacen con las características y no se hacen de acuerdo a las situaciones que atraviesa o a sus experiencias laborales y/o académicas (Neira et al., 2018).

Teoría del liderazgo situacional

Propuesta por Hersey y Blanchard en 1969. Se hace mención que el estilo de liderazgo del individuo depende de las competencias y capacidades que demuestre, siendo importante que la persona sea flexible para adaptarse a la situación y pueda

tomar decisiones en beneficio de alcanzar los objetivos. Es decir, tiene influencia en la madurez o preparación del grupo de trabajo para cumplir sus funciones y el líder puede adecuarse a las necesidades y demandas de la circunstancia, considerando las solicitudes de su recurso humano (Kwan y Cardozo, 2018).

Teoría de Kurt Lewin

Indica que los estilos de liderazgo aportan en la toma de decisiones de los directivos de una empresa. Ante ello, Lewin identificó tres estilos de liderazgo: El autocrático, democrático, Laissez Faire (Sánchez y Barraza, 2015).

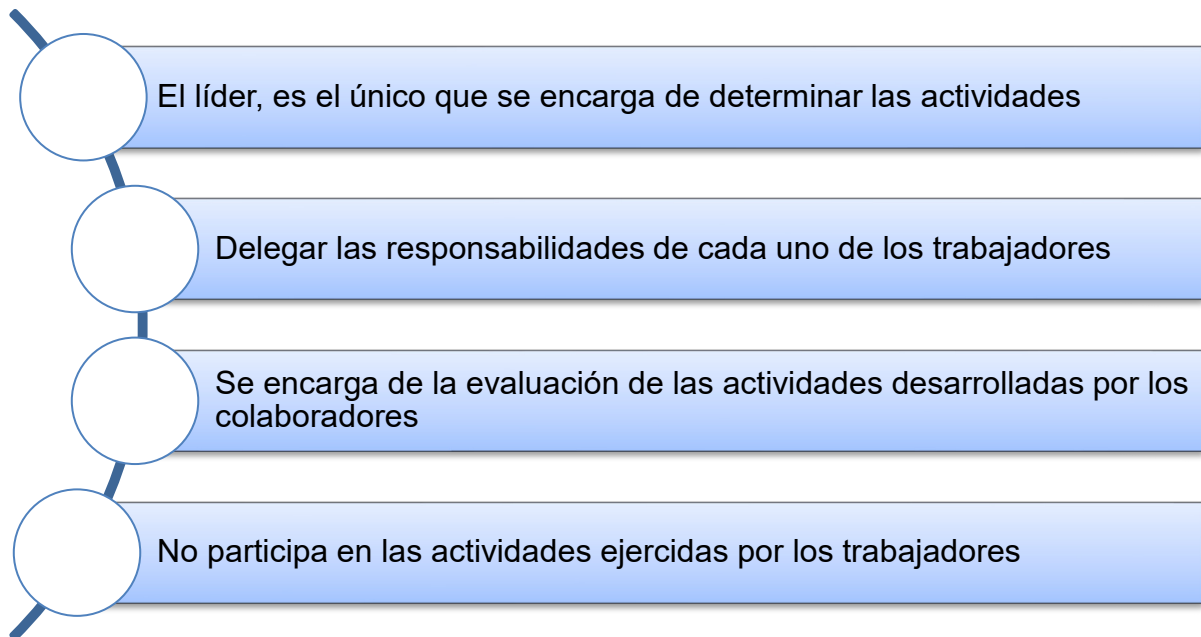
Autocrático

También conocido como autoritario. Se encarga de dar órdenes a sus subordinados y cumple la labor de supervisar que las acciones se estén llevando a cabo correctamente. Se caracteriza por ser impositivo, tiene la habilidad de dirigir mediante el otorgamiento de castigos o recompensas. Tomar decisiones unilaterales y también ser capaz de limitar la participación del resto de los trabajadores (García, 2015).

Cuando existen deficiencias en el logro de los resultados, este tipo de líder caracteriza a sus subordinados como irresponsables, que trabajan sin motivación para alcanzar los objetivos, perezosos y que solo desean la retribución económica sin tener un compromiso en sus responsabilidades como colaboradores. Es conocido por ser estricto y controlador (Geraldo et al., 2020).

Figura 2

Características del estilo de liderazgo autocrático.



Nota. Elaboración propia a partir de la información de Geraldo et al. (2020).

Democrático

Denominado como participativo, porque involucra a todos los miembros en la toma de decisiones, asimismo, delega la autoridad entre los miembros para orientar a todo el grupo de trabajo hacia el logro de los objetivos. Periódicamente lleva a cabo actividades de retroalimentación para fomentar el diálogo e incrementar el compromiso de los trabajadores. Tiene en cuenta la motivación de sus colaboradores (Alarcon et al., 2022).

Figura 3**Características del estilo de liderazgo democrático**

Nota. Elaboración propia a partir de la información de Geraldo et al. (2020).

El líder consulta a los colaboradores sobre la planificación y desarrollo de las funciones de trabajo con la finalidad de involucrar al equipo de trabajo en la toma de decisiones que tiene como principal objetivo llegar a obtener buenos resultados en la organización. La participación de todos los trabajadores, este tipo de líder, es indicado como una herramienta de motivación puesto que se sienten parte de la empresa y se comprometen a lograr las metas planificadas (Geraldo et al., 2020).

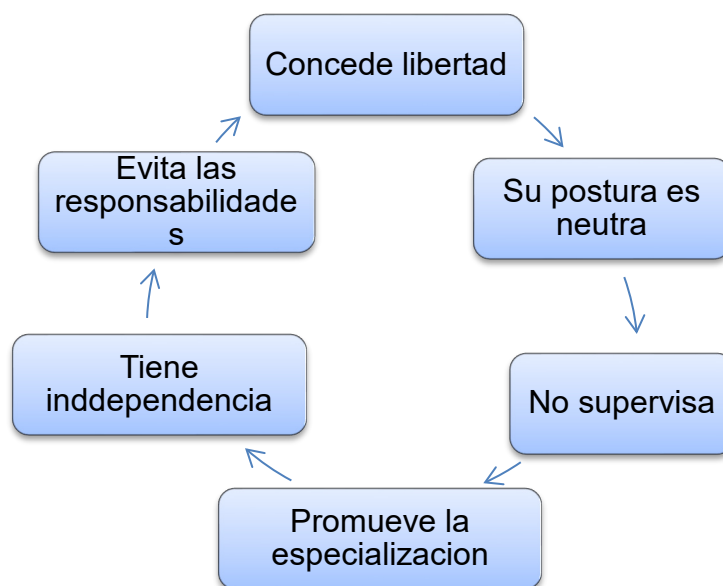
Laissez-faire

Conocido como liderazgo de políticas laxas o relajado, debido a que deja la responsabilidad a sus trabajadores, sin fijar metas claras y no se involucran en la toma de decisiones de sus colaboradores. Sus funciones de supervisor no las ejerce y confunde sus roles de director con las de trabajador, lo cual puede ocasionar deficiencia en el desempeño de los trabajadores porque no evalúa constantemente las funciones para el desarrollo de la planificación organizacional (Alvear et al., 2019).

Nota. Elaboración propia a partir de la información de Geraldo et al. (2020).

Figura 4

Características del estilo de liderazgo democrático



La finalidad del estilo de liderazgo laissez faire, es brindar independencia y autonomía a los empleados para que desarrollen sus actividades, la persona que se tiene como líder al no involucrarse en la dirección de la empresa elude sus responsabilidades llegando a evitar la toma de decisiones y las funciones de la organización se ejecutan y dependen en gran medida de los colaboradores (Geraldo et al., 2020).

2.1.1. Modelos del desempeño laboral

Teoría de los factores

También conocida como la teoría de Herzberg, donde establece que los principales factores para que los empleados desempeñen mejor sus labores: Los factores extrínsecos (higiene) y motivacionales. Los primeros se refieren a mantener ambientes agradables para evitar la insatisfacción en el personal al momento de cumplir sus labores, como el tipo de dirección, beneficios económicos y la supervisión. Los siguientes, son los factores de motivación que están relacionados a las tareas, el cargo, reconocimiento por las labores y el crecimiento profesional. Es importante que los directivos enfoquen sus esfuerzos en elevar la segunda categoría, porque mientras mayor sea la motivación mejores se obtendrán mejores resultados (Guzmán et al., 2020).

Teoría de las expectativas

Desarrollada por Vroom. Indica que el desempeño dependerá del valor que tiene el sueldo para los colaboradores, es decir, qué mientras mayores sean los recursos económicos otorgados al personal, mayor será su compromiso en desarrollar sus funciones de forma óptima y eficiente. El salario será la fuente de motivación del personal para cumplir con sus metas (Cuesta, 2020).

Teoría de Robbins (2004)

Explica que el desempeño es el nivel de desarrollo o ejecución alcanzado por los colaboradores para lograr las metas de la empresa. Permite que el individuo se enfoque y fije sus objetivos con el propósito de llegar a lograrlos. Es la motivación la fuente principal que inspira a los trabajadores al logro de los resultados y se genera por medio de incentivos del líder en base a las capacidades y habilidades de los trabajadores que les permite resolver problemas y desarrollar sus labores (Hernández et al., 2017).

Es importante que el líder gestione actividades que potencien las capacidades y conocimientos de los colaboradores con el objetivo de obtener eficientes resultados, lo cual se puede lograr por medio de capacitaciones, incentivos, talleres de apoyo y coaching que también sirven como factores de motivación (Huamán, 2023).

Teoría del establecimiento de metas

El desempeño es el nivel de esfuerzo que los trabajadores tienen al realizar sus tareas según lo expresado por Locke en 1990. Asimismo, dependerá de las metas que sean fijadas por el líder, puesto que servirá como fuente de motivación para llegar a conseguirlas. Por ello, es indispensable que todos los miembros conozcan las metas para que sus actividades estén relacionadas a lograr dichas metas (Díaz y Mora, 2013).

Teoría de equidad

La teoría fue desarrollada en 1965 por Adams, tiene referencia en la comparación que realizan los colaboradores entre las aportaciones que ellos tienen con la empresa, las recompensas que reciben a cambio y los beneficios que les brindan a sus compañeros para determinar si son equitativas o no. Cuando los

empleados verifican que existe una equivalencia justa, se sienten satisfechos y motivados para continuar cumpliendo sus responsabilidades (Peña y Durán, 2016).

Figura 5

Dimensiones del desempeño laboral



Dimensiones del desempeño laboral

Nota. Elaboración propia.

2.4. Análisis comparativo

VARIABLE	AUTOR	DEFINICIÓN	SEMEJANZA	DIFERENCIA
Estilos de liderazgo	Huamán (2023)	Los estilos de liderazgo provienen de la cultura organizacional, puesto que se interrelacionan diferentes culturas, reglas, normas y valores de los colaboradores.	De acuerdo a los aportes de los distintos autores coinciden que existen diferentes estilos de liderazgo, sin embargo, los más sustentados son: Autocrático, democrático y liberal de los cuales son adoptados por los dirigentes, directores, administrativos o encargados para que con la finalidad de influir en el resto de colaboradores.	Se puede indicar que no tienen diferencias relevantes, puesto que los distintos estilos de liderazgo se enfocan al logro de los objetivos organizacionales, además que para la mayoría son tres los estilos de liderazgo que
	Montoyanta et al. (2022)	Conjunto de cualidades adquiridas de una persona que le permite diferenciarse del resto de grupo, porque desarrolla habilidades de poder, autoridad e influencia para encaminar a todo el equipo hacia la obtención del objetivo general		
	Lewin (1939)	Componentes y acciones que la persona que dirige a un grupo de individuos o colaboradores posee con la finalidad de orientarlos hacia el logro de las metas. Estructuro tres estilos: El autocrático, democrático y laissez faire (Sánchez y Barraza, 2015)		

	Hans (2019)	Proceso que establece una persona para dirigir a un conjunto de personas, basándose en el aporte de Burns (1978) se cuenta con dos estilos: Liderazgo transformacional y transaccional, pero ambos se encuentran orientados al logro de las metas	El estilo de liderazgo adoptado por la persona que desea estar a cargo de una entidad, está de acuerdo a sus capacidades y habilidades para dirigir un grupo de talento humano.	tienen mayor sustento y que engloba al resto de estilos.
	Garrido y Romero (2021)	Comportamiento de la persona que tiene a cargo al equipo de trabajo para guiarlos e influir ante ellos y les permita lograr los objetivos planificados		
	(García (2015)	Es la forma en como el líder dirige, relaciona e interactúa con el resto de los miembros de la organización para que se puedan cumplir las metas teniendo en cuenta la motivación y el buen desempeño de los colaboradores		
Desempeño Laboral	Pineda et al. (2023)	Para Chiavenato 2000, es el comportamiento que tienen los colaboradores en el desarrollo de sus funciones organizacionales con el propósito de	Después de haber analizado las definiciones de los	A pesar que algunos autores tienen mayor

	obtener los resultados fijados en la planificación empresarial, además es visto como una estrategia competitiva de la empresa.	autores, se puede precisar que la mayoría coincide que el desempeño laboral está relacionado con las habilidades y capacidades de las personas para cumplir con sus funciones hacia el logro de los objetivos, además que emite un impacto positivo en la productividad y competitividad	importancia en el comportamiento de las personas, todos se complementan, dado a que su estructura general se direccionada al logro de los objetivos en relación a las capacidades, conocimientos y
Pedraza et al. (2010)	Capacidad de los trabajadores de una organización para lograr ejecutar la producción, elaboración, desarrollo y generación de productos o servicios con esfuerzo y mejor calidad sin tener que emplear todos los recursos		
Sánchez y Calderón (2012)	Rendimiento de los colaboradores en una entidad o empresa para lograr los resultados propuestos en el grupo de trabajo, para lo cual necesita tener un eficiente compromiso en caso se desee obtener objetivos de calidad que permita a la organización continuar siendo competitiva.		

Colodro y Goyzueta (2023)	Capacidad que desempeñan los trabajadores en sus centros de labores para cumplir con las tareas que les son asignadas por su jefe o líder teniendo en cuenta sus habilidades y conocimientos que son indispensables para lograr buenos resultados.	organizacional. Siendo importante que los líderes conozcan periódicamente los niveles de desempeño	aptitudes de los empleados.
Castro et al. (2021)	Capacidades y habilidades de las personas para cumplir con sus responsabilidades organizacionales con la finalidad de cumplir con las metas establecidas en la empresa. Para conocer los niveles de desempeño del recurso humano se realizan evaluaciones de acuerdo a sus funciones, eficiencia y eficacia en los resultados	laboral en sus trabajadores y se involucren en las actividades para generar mayor compromiso de sus subordinados.	

Nota. Elaboración propia.

2.5. Análisis crítico

Se analizaron los principales aportes sobre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral, de lo cual se dieron a conocer los principales conceptos de ambas variables, así como la importancia que tiene ambos componentes para las empresas y poder ejecutar a evaluación a la entidad como el banco que se consideró en la investigación con el propósito de otorgar mejoras y cambios en las funciones que son desarrolladas por los directivos y colaboradores de la institución.

Para ello, se ejecutaron como componentes de evaluación las dimensiones de los estilos de liderazgo y desempeño laboral, con el propósito de conocer en la organización que estilo es adoptado por el líder, además de las capacidades y compromiso que tienen los trabajadores sobre las labores que realizan para llegar a obtener resultados eficientes que estén de acuerdo a la planificación ejercida en la dirección, haciendo mención que es importante que todos los miembros de la entidad conozcan las metas y objetivos a lograr, puesto que de lo contrario se podría tener deficiencias al ejecutar sus actividades.

Para la obtención de información directamente relacionada con la entidad bancaria se ejecutará con el sustento teórico y metodología validada por expertos con el propósito de aportar en los conocimientos sobre los estilos de liderazgo en los directivos o jefes y el desempeño que tienen los colaboradores. Conociendo la importancia que tiene el presente trabajo se continuará analizando los puntos más resaltantes que permita la obtención de datos que aporten en el estudio realizado con la finalidad de conocer la relación entre las variables.

Capítulo III Marco Referencial

3.1. Reseña histórica

El Banco de la Nación, es una entidad de derecho público dado porque es un miembro más del Sector Economía y Finanzas que desempeña sus labores con autonomía financiera, económica y administrativa. Es una entidad que tiene patrimonio propio y de duración indeterminada en el desempeño de sus funciones bancarias. El 27 de enero del año 1966, se aprobó la creación del Banco de la Nación con la Ley 16000 por medio de la firma del entonces presidente Fernando Belaúnde Terry, después de haber transcurrido diversos procesos para que se llegue a contar con las actividades del Banco de la Nación que era necesario para agilizar las actividades comerciales y del Estado.

Las acciones para que se cuente con un Banco de la Nación, se llevó a cabo desde el año 1095 durante el período de gobierno de José Pardo, en el cual se inició con las funciones de una caja de depósitos y consignaciones por medio de la Ley N° 53, sin embargo, fue en 1914 cuando surge la preocupación de crear un banco donde se pueda centralizar las actividades operativas, financieras y económicas de la ciudad. En 1927, con la Ley N° 5746, se indicó que se genere la recaudación de impuestos por las actividades comerciales practicadas por las empresas que permitía generar rentas económicas a la república.

En agosto de 1963 por medio del Decreto Supremo N° 47, se estatiza la caja de depósitos y consignaciones ante la necesidad y utilidad del Estado, para permitir la recaudación de las rentas fiscales y custodia de los dispositivos administrativos y judiciales, de lo cual, se continúa con las actividades con la ya denominación Banco de la Nación desde 1966, desempeñando las siguientes funciones:

Recaudación de las rentas del gobierno central y de todas las entidades que se encuentran bajo la jurisdicción del sector público y también de las recaudaciones como entidades locales que serviría para cubrir los gastos de la ciudad.

Recibir los depósitos que son brindados por el gobierno central para cubrir los programas o proyectos que son indicados por medio de las funciones de la municipalidad o gobierno regional.

Brindar efectividad a las órdenes de pago, asimismo, recibir la consignación y custodia de los depósitos judiciales y administrativos en el Banco de la Nación.

Además, en 19891 el 12 de junio, durante el gobierno de Fernando Belaúnde Terry mediante la Ley Orgánica Decreto Legislativo N° 199 se ampliaron las funciones del Banco de la Nación, lo cual consiste en:

El recaudo de los tributos del sector nacional.

Brindar de forma exclusiva operaciones de crédito activas y positivas con empresas financieras nacionales o internacionales.

Posteriormente, en el gobierno de Alberto Fujimori Fujimori, a través del Decreto Supremo N° 07- 94-EF, nuevamente se modificación las funciones:

Se indicó otorgar servicios de pagaduría según lo disponga la Dirección General del Tesoro Público.

Recaudación por autorización de los acreedores tributarios. Se delega las operaciones propias de las subcuentas bancarias del tesoro público.

Actuar como agente financiero del Estado, y por cuentas de otras entidades financieras o bancos para la recaudación.

Se permite que el Banco de la Nación sea partícipe de las operaciones del comercio exterior del Estado. Facilidad financiera en el gobierno local y regional, además de servicios de cuentas corrientes de las entidades del Estado.

Depósitos y ahorros de los ciudadanos, debido a que no existe otra entidad financiera.

3.1.1. Misión

Brindar productos y servicios financieros a la población a través de nuestros diversos canales de atención, buscando la innovación continua y la transformación digital para acelerar el proceso de inclusión financiera en nuestro país, a partir del invaluable aporte y compromiso de nuestros trabajadores para lograr este propósito.

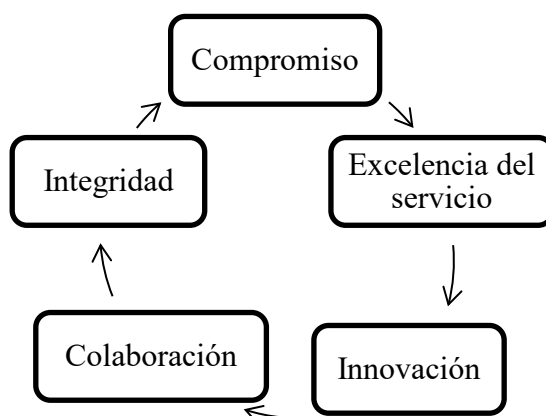
3.1.2. Visión

Ser un banco moderno, sostenible y accesible a todos los peruanos, que ofrece una experiencia de servicio cercana y de calidad a sus clientes y usuarios.

Figura 6

Valores del Banco de la Nación

3.1.3. Valores



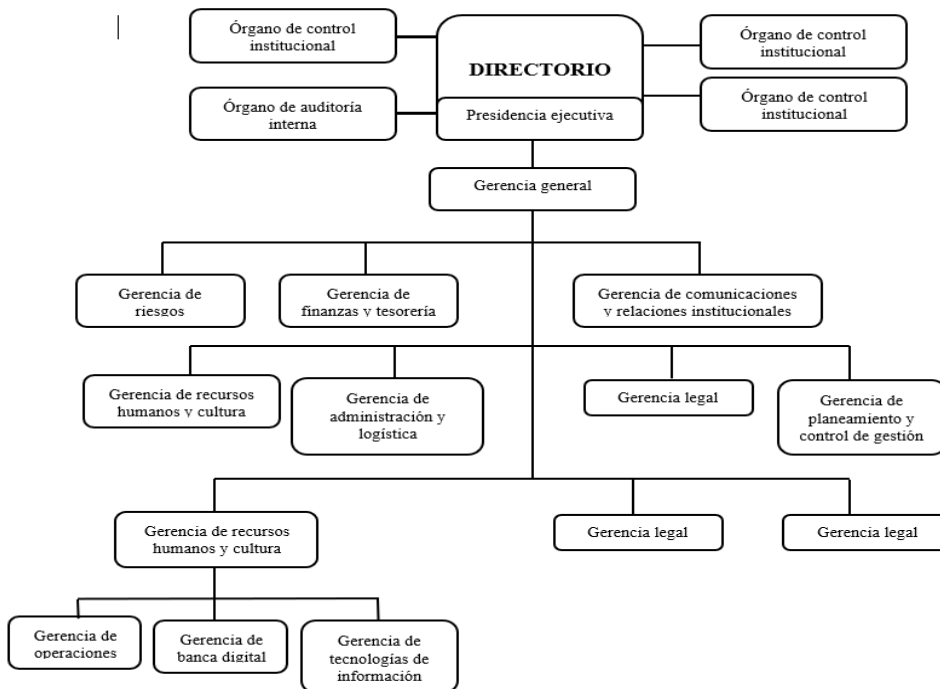
Nota. Elaboración a partir de la información de Banco de la Nación (2023)

3.1.1. Organigrama general

El organigrama que se evidenciará a continuación, presenta el esquema completo del Banco de la Nación del Estado.

Figura 7

Organigrama general

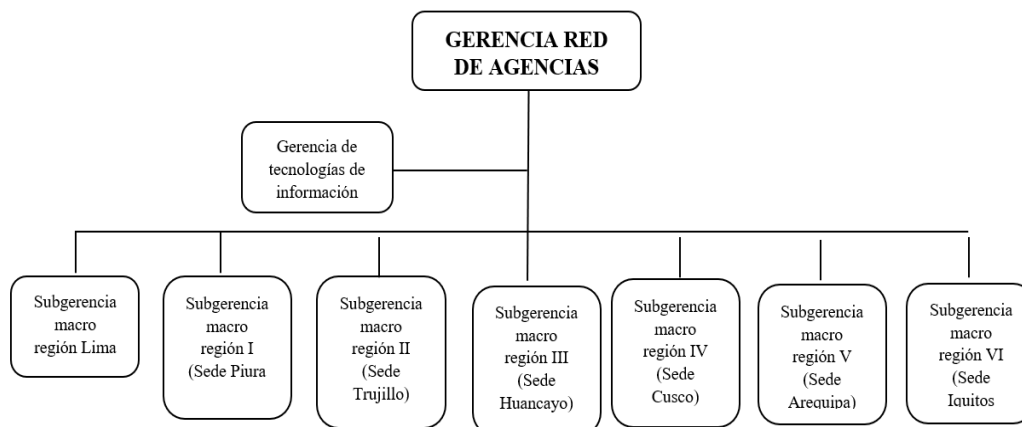


Nota. Elaboración a partir de la información de Banco de la Nación (2023)

3.1.1. Organigrama de las agencias

Figura 8

Organigrama de las agencias



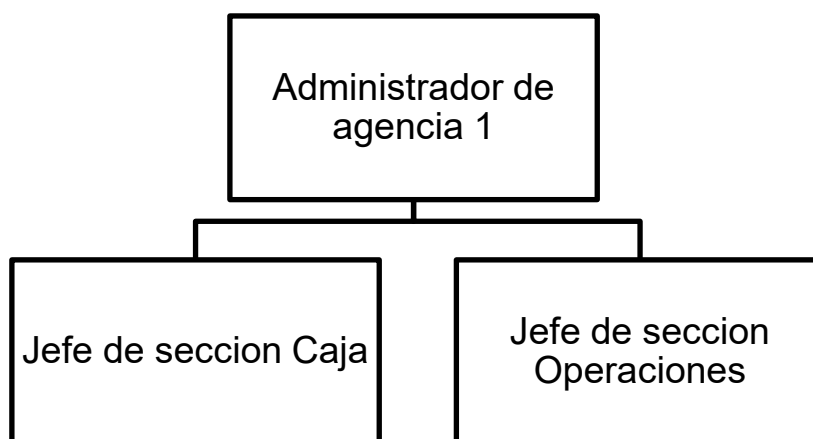
La estructura organizacional que siguen el Banco de la Nación es la siguiente:

Nota. Elaboración a partir de la información de Banco de la Nación (2023)

3.1.1. Organigrama de la agencia de Cusco

Figura 9

Organigrama de la agencia de Cusco



Nota. Elaboración a partir de la información de Banco de la Nación (2023)

3.2. Presentación de actores

La agencia 1 de Cusco, tiene una estructura reducida de actores, que cumplen las funciones de administración y atención a los usuarios, lo cual ocasiona deficiencias por el limitado personal. Sin embargo, se cumple con la atención adecuada a los ciudadanos que se acercan a la agencia con el propósito de realizar sus operaciones en el banco: Transferencias, pagos, retiros, depósitos, entre otros .

3.2.1. Misión

Asegurar la eficiente administración, prestación de las operaciones, productos y servicios bancarios, negocios, recaudación, corresponsalía y otros brindados por el Banco, de acuerdo a normas internas y dispositivos legales vigentes; brindando calidad de atención y valor agregado, contribuyendo con el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por la Administración del Banco.

3.1.1. Funciones

Atender operaciones y servicios bancarios, negocios, recaudación, corresponsalía y otros en las Agencias

Promover y desarrollar actividades para la gestión comercial de productos y servicios del Banco.

Administrar el presupuesto de gastos y fondo fijo de la Agencia y sus dependencias.

Aplicar el protocolo de atención establecido por la organización.

Gestionar el abastecimiento de efectivo en la red de ATM de provincias, a cargo de las empresas transportadoras de valores – ETV.

Promover y gestionar la firma de convenios de Teleahorro, recaudación y pagaduría entre entidades interesadas y la administración del Banco.

Realizar otras funciones afines que le sean asignadas por su Subgerencia de Macro Región, previa autorización.

Nota. Elaboración a partir de la información de Banco de la Nación (2023)

3.1.2. Actores

Administrador Agencia 1:

Persona encargada de administrar el Banco de la Nación de la agencia 1 de Cusco, se encarga de planear, coordinar y controlar las funciones que se ejecutan en la entidad que se encuentra a su cargo y de sus dependencias. Tiene dependencia del Subgerente de Macro Región de la Provincia y es quien tiene poder y mandato en toda la agencia, entre sus labores, se encuentran las siguientes funciones:

- Planea, organiza, coordina y controla las actividades en la agencia.
- Mantiene y organiza el ingreso de público hacia la agencia para que sean atendidas en ventanilla.
- Se encarga de realizar las aperturas y cierres de la agencia, así como la bóveda y sus cajas de seguridad

Jefe Sección de Operaciones:

Persona que se encarga de la apertura y cierre total de la agencia en conjunto del recurso que se encuentra en la sección de caja, por lo tanto, se encarga de mantener en custodia la llave del establecimiento. Depende del administrador agencia 1 y supervisa la red de agencias y sección de caja, sus funciones son las siguientes:

- Apertura y cierre de agencia, tiene a cargo el cuidado y custodia de una de las llaves de ingreso y con presencia del administrador a la hora de ingreso es el responsable de desactivar el sistema de alarma.
- Se encarga de autorizar el ingreso al personal de acuerdo su horario que está establecido si en caso el administrador no se encuentra en la agencia.
- En caso de extravío o robo de las llaves, se encargará de gestionar su cambio.
- Responsable de iniciar con el sistema operativo en el servidor principal.
- Controla los cajeros Saraweb que han sido asignados por los gestores de servicio y comercio.

Jefe sección caja:

Personal que tiene acceso a la llave de la puerta de la agencia para que se apertura y cierre el establecimiento en conjunto con el jefe de operaciones. Su jefe inmediato es el administrador agencia 1 y coordina con el gestor de servicios.

- Tiene a su cargo una de las llaves y junto con el jefe de operaciones y administrador son los responsables de desactivar el sistema de alarma.
- Además, se encarga de la custodia de las llaves de la bóveda, ante bóveda, el recinto y caja de seguridad, por lo tanto, se encuentra presente en su apertura y cierre.
- Es el encargado de habilitar el efectivo a los gestores de servicio para que se inicie con las actividades en la agencia.
- Responsable de supervisar a los gestores de servicios, su cantidad de dinero en caja y efectuar arqueos inopinados que están de acuerdo a la normatividad.
- Solicita que se realicen remesas de moneda nacional y extranjera para la bóveda, ventanilla y dependencias para lo cual necesita estar en coordinación con el administrador de agencia 1.
- Responsable de recepción, custodia, ingreso y recuento de remesas a la bóveda y además se encarga de solicitar la transferencia de los fondos que exceden la calidad de pernocte de la agencia.

3.2. Diagnostico sectorial

Para la siguiente sección se aplicará como medio de estrategia la elaboración del diamante de Porter.

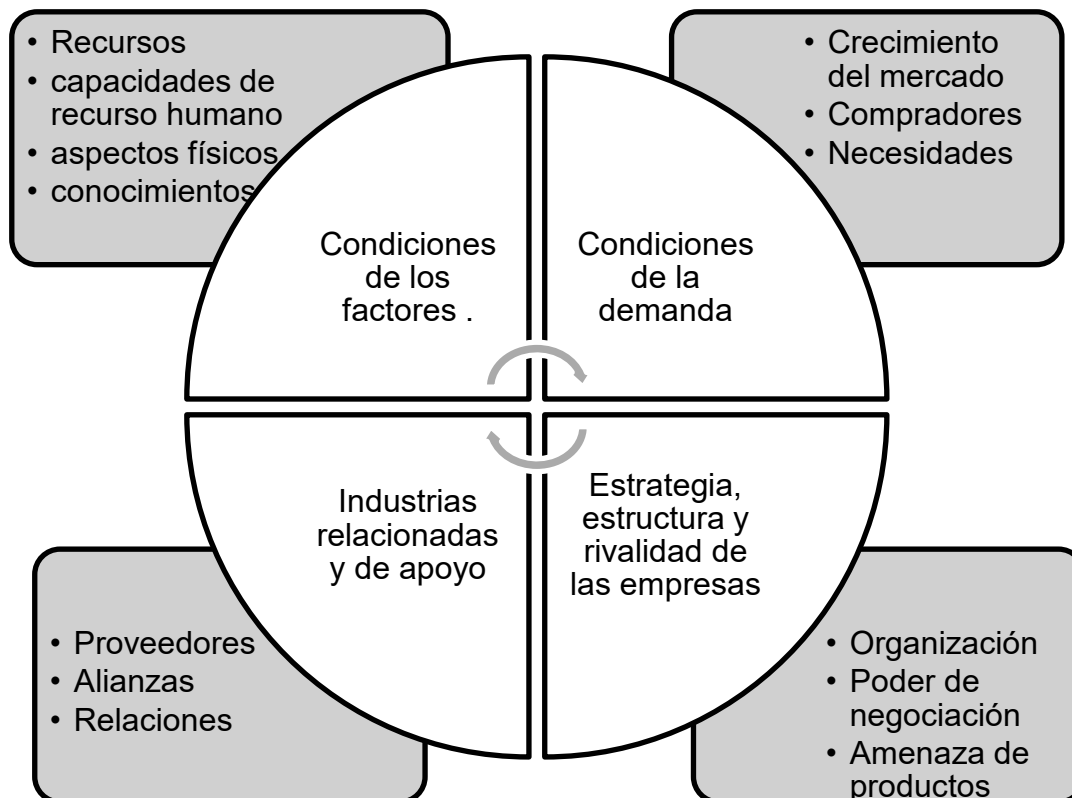
El diamante de Porter, es un modelo que evalúa la ventaja competitiva de las empresas a nivel nacional e internacional. Es conocido como diagrama o esquema

gráfico que analiza las condiciones a nivel macro y micro que influyen en la empresa de un país, región o comunidad. Al ser un esquema gráfico, se visualiza de forma concisa las ventajas o dificultades que tiene la entidad y permite a los directivos tomar decisiones de manera eficiente (Cedeño y Benavides, 2019).

El modelo analiza los factores que tienen relación con las actividades de competitividad desarrolladas por los colaboradores de una entidad. El diamante de Porter, también es conocido como el diamante de competitividad que posee cuatro elementos que están interrelacionados: Condiciones de los factores, condiciones de la demanda, las industrias relacionadas y de apoyo y estructura y rivalidad de las empresas (López et al., 2018).

Figura 10

Diamante de Porter



Nota. Elaboración a partir de la información de Cedeño y Benavides (2019)

Estrategia, estructura y rivalidad empresarial.

En Cusco operan entidades no solo estatales sino también privadas, es por ello importante que la agencia 1 de Cusco no solo se preocupe por mejorar su infraestructura o tecnología, sino que evalúe sus estilos de liderazgo con los que están laborando. Es el mayor captador de depósitos del Estado. Debe garantizar la satisfacción de los clientes contando con personal calificado en atención al cliente.

Condiciones de los factores

En el Cusco cuenta con personal calificado que pueda desarrollar las funciones financieras que son requeridas en el banco de la nación. Además, tiene la oportunidad de poseer buena infraestructura para iniciar con las operaciones digitales. Posee elevado número de clientes. Su infraestructura le permite ampliar el número de colaboradores para la atención de los usuarios.

Gobierno

Debe adaptarse a los cambios que pueda emitir los diferentes gobiernos del país y sus leyes.

Condiciones de la demanda

La demanda en la agencia 1 del banco de la nación de Cusco es elevada y creciente. Sus usuarios en la mayoría de los casos provienen de entidades estatales, puesto que llegan a emitir el cobro de sueldo, pensiones o pagos. Se tiene una elevada escala de usuarios que todavía falta cubrir sus necesidades de acceder a los servicios del banco debido a que se encuentran en zonas rurales más alejadas. Se debe implementar los servicios digitales o por aplicativos móviles para agilizar las operaciones bancarias.

Industrial relacionadas y de apoyo

El banco de la nación tiene como principales aliados a las entidades comerciales como el turismo que permite potenciar sus servicios bancarios cuando llegan los turistas. Las entidades estatales, que realizan los depósitos a los pensionistas y estos deben generar su cobro. Es apoyado por la asociación de bancos del Perú

El diamante de Porter permite evaluar la competitividad del sector bancario, en el cual la agencia 1 del Cusco del Banco de la Nación desarrolla sus funciones organizacionales, puesto que es importante para los usuarios que se accedan a la mayor cantidad de innovación en sus servicios para que los beneficie al momento de llevar a cabo sus operaciones bancarias.

A pesar de ser una entidad que se encuentra regulada por el Estado, es indispensable que sus administrativos, directores y colaboradores se preocupen por otorgar servicios de calidad que satisfagan la necesidad de los clientes, puesto que, al ser una zona con elevado número de turistas, permite que se diversifiquen las operaciones bancarias, llegando a ser fuente de oportunidad para ampliar sus sucursales e implementar mayor cantidad de personal para la atención de los usuarios.

Ante lo expuesto, no solo se requiere de recursos físicos en la agencia, sino que además se necesita contar con personal que tenga las competencias necesarias para desarrollar sus actividades como administrador o líder al tener bajo su responsabilidad una de las agencias del Banco de la Nación, lugar donde acceden numerosa cantidad de personal y donde el talento humano que desempeña sus labores en ventanilla es el responsable de ayudar a llevar a cabo las operaciones.

Depende de las capacidades que tenga el líder para motivar al resto de su personal a que se otorgue la atención que los usuarios requieren, asimismo, elevar el número de atenciones, sin que se cause actitudes negativas en el recurso humano y por lo contrario se cuente con una adecuada percepción. Esto estará relacionado con las acciones con las que el líder desempeñe sus labores permitiendo mejorar la productividad en sus colaboradores.

3.3. Productos y Servicios

Los servicios que brinda el Banco de la Nación, son los siguientes:

- Servicios de Giros: Se puede enviar dinero en moneda nacional o extranjera.
- Prestamos: En MultiRed Clásico y/o Convenios, estudios, compra de deudas- tarjetas de crédito y descuento por plantilla-Compra de deuda.
- Créditos hipotecarios: En compra de vivienda y mejora ampliación o remodelación.
- Seguros: Protección de tarjeta de débito, seguro cuota protegida, oncológico, y de sepelio.
- Pagos: En tributos, tarjetas de crédito otros bancos, crédito MasterCard BN, cuentas bancarias, vía internet (SATM)y recarga de celulares, facturas en cuenta corriente a proveedores del BN, remuneraciones y pensiones.
- Cuentas bancarias: Ahorros en agencias UOB, del sector público en MN y ME y cuenta corriente de detracciones, corriente en agencias UOB, proveedores del estado, para asociaciones de pescadores, depósito a plazo en agencias UOB y cuenta DNI.
- Cheques: De gerencia, canje electrónico de cheques, certificación de cheques, pagos de cheques, en certificaciones en otras plazas, revocatoria de pago de cheques y suspensión.
- Servicios adicionales: cambio de moneda, certificaciones de pago y bancarias, copia microfilm, cobranzas simples recibidas del exterior, correspondencia, depósitos judiciales y administrativas, billetera móvil y comercio electrónico.

Capítulo IV Resultados

4.1. Marco metodológico

4.1.1. Tipo de investigación

El análisis realizado es de tipo básico dado a que su finalidad es ampliar los conocimientos sobre las variables analizadas en la presente investigación. Según lo dispuesto por Paitán et al. (2019), un estudio es básico porque su objetivo es estudiar un problema sin alterar la teoría ya existente, por ende, la investigadora se limitó a recopilar información y observar el problema en la organización.

Asimismo, se utilizó un enfoque cuantitativo, porque su finalidad es medir y cuantificar la información obtenida con el propósito de dar respuestas claras y concisas a los objetivos de investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

4.1.2. Diseño de estudio

La evaluación tiene un diseño no experimental, puesto que no se ejecutó la manipulación de las variables del estudio y su análisis se realizó en su contexto natural, limitándose el investigador a observar el problema (Paitán et al., 2019).

De corte transversal, ya que la investigación se llevó a cabo en un momento determinado, con una población de estudio definida previamente, que permitieron generar una cuantificación de la muestra teniendo en consideración el tiempo y el momento (Sánchez, 2019)

Su alcance fue correlacional, porque se buscó establecer la relación entre las variables de acuerdo a un contexto que evidencia una problemática (Hernández y Mendoza, 2018).

4.1.3. Población

La población es descrita como una porción del universo que comparten algunas características que les permite haber sido parte del análisis, de acuerdo con Paitán et al. (2019) dichos elementos permitieron que se desarrolle la investigación. Ante ello, la población estará comprendida por 38 colaboradores del Banco de la Nación de la agencia de Cusco.

4.1.4. Muestra

Se encuentra constituida por una parte de la población, de la cual tienen características similares y particulares que hizo posible el continuar del estudio para la obtención de datos específicos (Hernández & Mendoza, 2018). Según lo mencionado, el análisis se realizó con la muestra de los 30 trabajadores del Banco de la Nación de la agencia de Cusco.

4.1.5. Instrumento

La técnica aplicada fue la encuesta, que permitió recoger información ordenada relacionada a cada una de las variables de la investigación, la cual estuvo conformada por preguntas que permitieron obtener los datos necesarios en el estudio (Arias y Covinos, 2021), en este caso, se evaluó sobre los estilos de liderazgo y desempeño laboral en la agencia del Banco de la Nación de Cusco.

En consecuencia, el instrumento fue el cuestionario, porque el propósito era realizar preguntas directamente relacionadas con las variables de la investigación, lo cual contribuye en la obtención de información sobre el fenómeno encontrado en una entidad (Paitán et al., 2019). En el presente estudio las preguntas estuvieron dirigidas a los trabajadores de la agencia del Banco Nacional de Cusco.

4.2. Resultados

Resultados descriptivos

- Resultados descriptivos por niveles

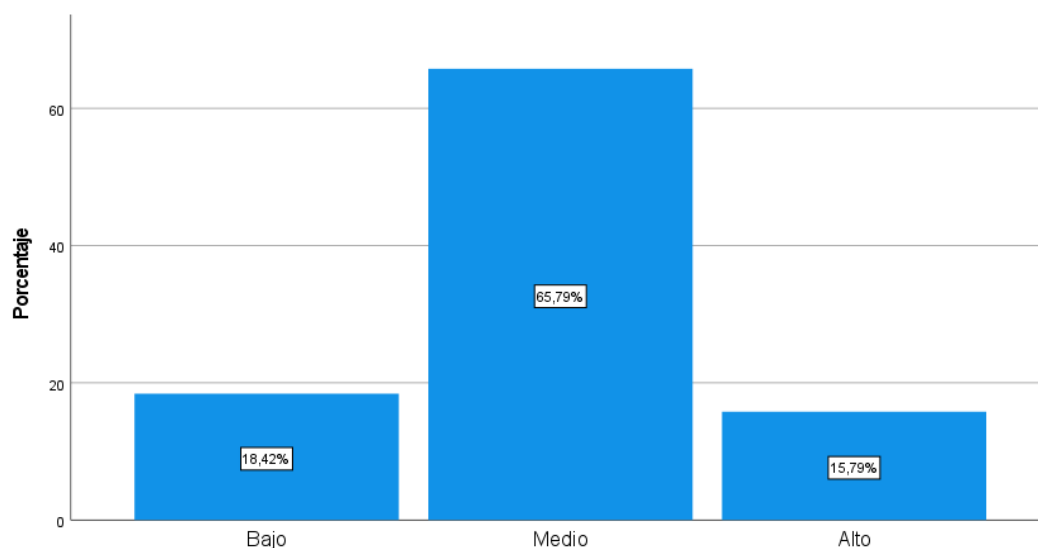
Tabla 3

Niveles de Estilos de liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	18.4	18.4	18.4
	Medio	25	65.8	65.8	84.2
	Alto	6	15.8	15.8	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Gráfico 1

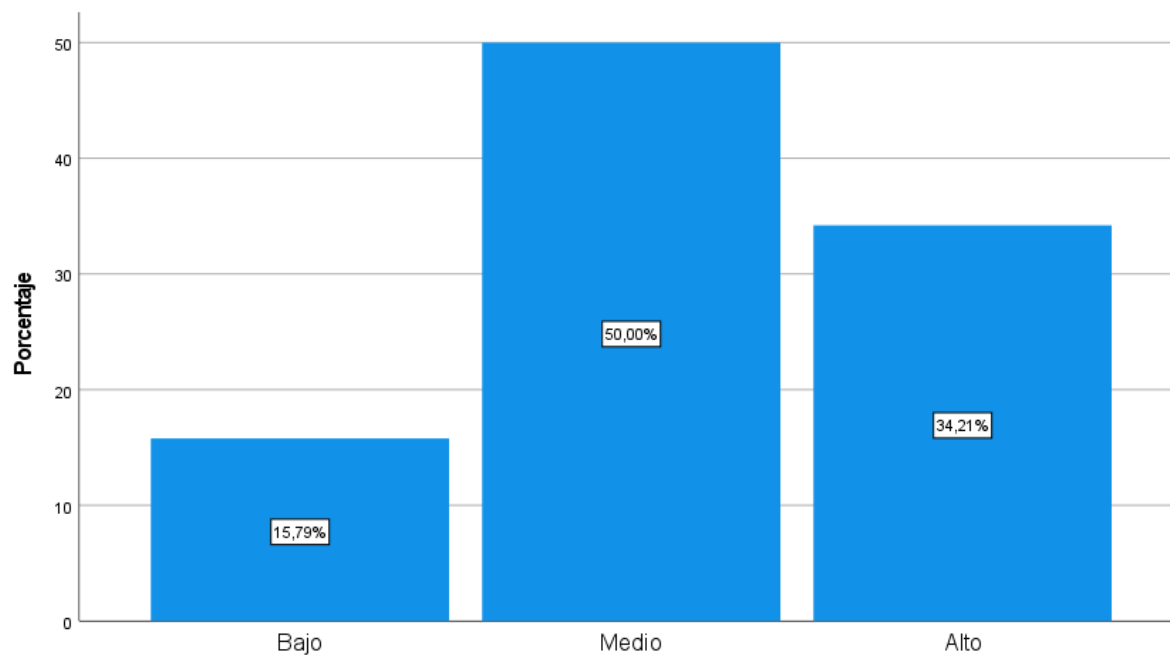
Niveles de Estilos de liderazgo



De acuerdo a la distribución de datos, en la categoría "Bajo", hay 7 casos, lo que equivale al 18.4% del total. La categoría más representativa es "Medio", con 25 casos, abarcando el 65.8% de los casos. La categoría "Alto" cuenta con 6 casos, constituyendo el 15.8% del total.

Tabla 4*Niveles de Desempeño Laboral*

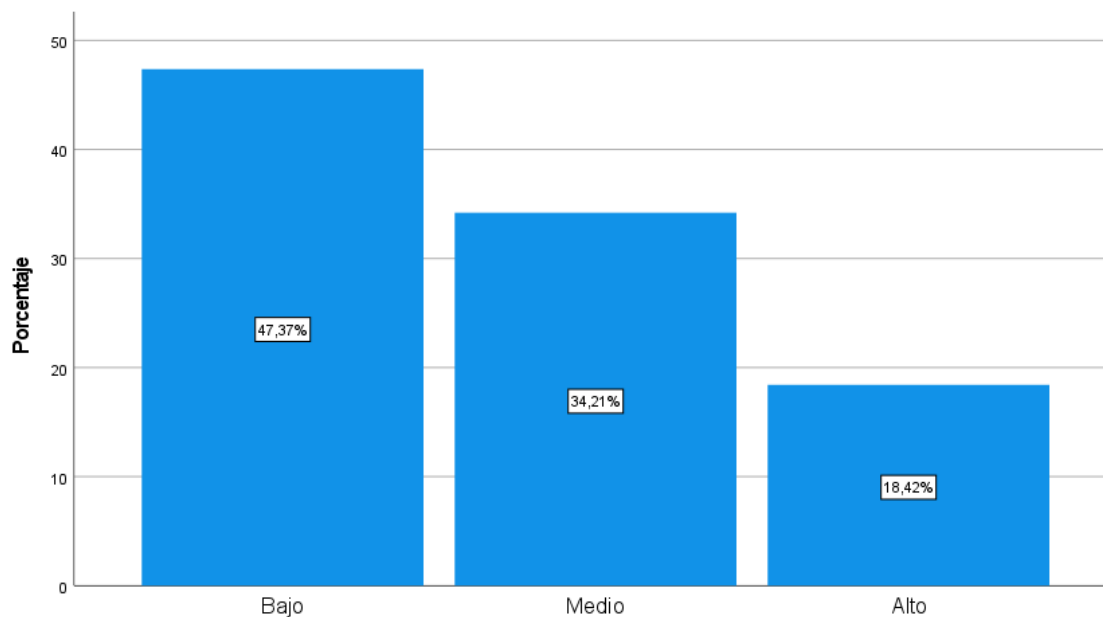
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	15.8	15.8	15.8
	Medio	19	50.0	50.0	65.8
	Alto	13	34.2	34.2	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Gráfico 2*Niveles de Desempeño Laboral*

En la tabla y gráfico de Niveles de Desempeño Laboral, se observa que la categoría "Bajo" cuenta con 6 casos, representando el 15.8% del total. La categoría más numerosa es "Medio" con 19 casos, abarcando el 50.0% de los casos. La categoría "Alto" posee 13 casos, constituyendo el 34.2% del total.

Tabla 5*Niveles de Liderazgo autocrático*

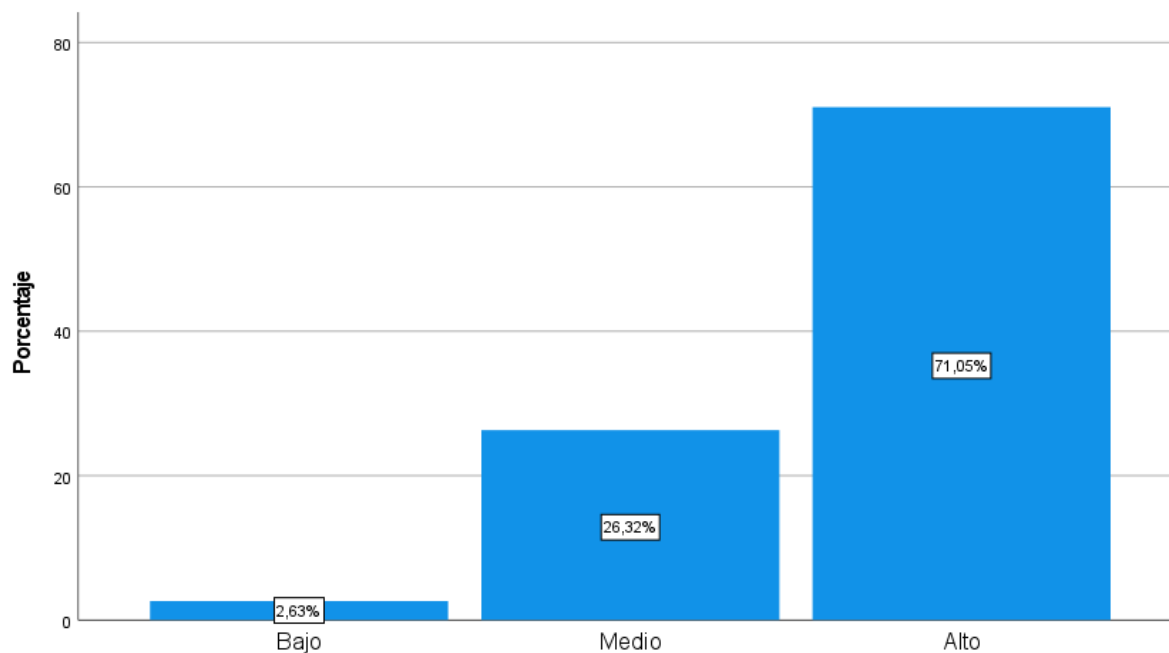
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	47.4	47.4	47.4
	Medio	13	34.2	34.2	81.6
	Alto	7	18.4	18.4	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Gráfico 3*Niveles de Liderazgo autocrático*

De acuerdo a lo obtenido se sabe que, la categoría "Bajo" cuenta con 18 casos, representando el 47.4% del total. La categoría "Medio" posee 13 casos, abarcando el 34.2% de los casos. La categoría "Alto" cuenta con 7 casos, constituyendo el 18.4% del total. Esta distribución indica una presencia significativa en la categoría "Bajo" en los niveles de liderazgo autocrático, seguida por "Medio" y luego "Alto".

Tabla 6*Niveles de Liderazgo Democrático*

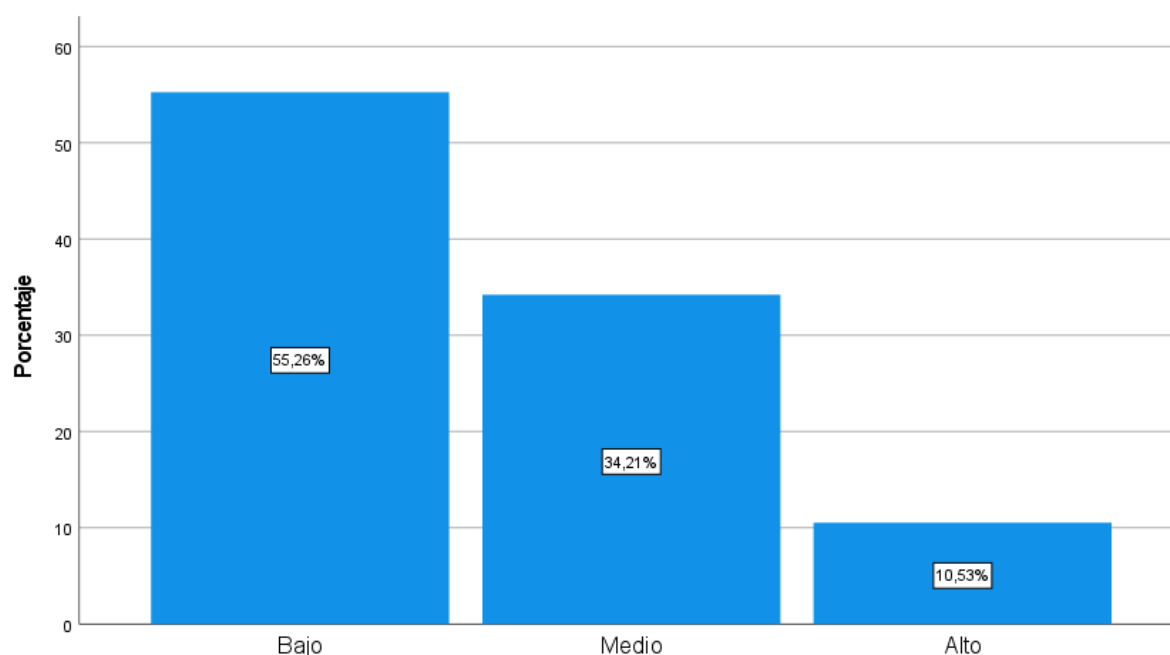
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2.6	2.6	2.6
	Medio	10	26.3	26.3	28.9
	Alto	27	71.1	71.1	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Gráfico 4*Niveles de Liderazgo Democrático*

En la tabla de Niveles de Liderazgo Democrático, se puede observar que la categoría "Bajo" cuenta con 1 caso, representando el 2.6% del total. La categoría "Medio" tiene 10 casos, abarcando el 26.3% de los casos. La categoría "Alto" es la más representativa, con 27 casos, constituyendo el 71.1% del total. En términos generales, esta distribución sugiere una clara predominancia en la categoría "Alto" en los niveles de liderazgo democrático, seguida por "Medio" y "Bajo".

Tabla 7*Niveles de Liderazgo Liberal*

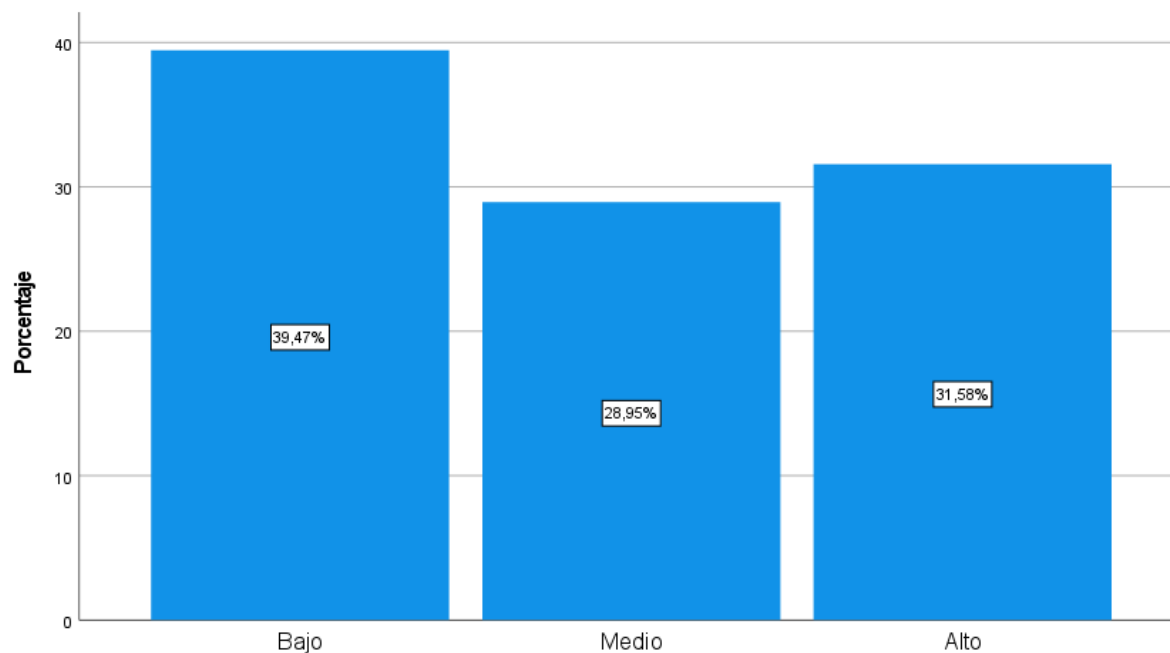
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	55.3	55.3	55.3
	Medio	13	34.2	34.2	89.5
	Alto	4	10.5	10.5	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Gráfico 5*Niveles de Liderazgo Liberal*

De los datos se revela una notable predominancia en la categoría "Bajo" con 21 casos, lo que equivale al 55.3% del total. La categoría "Medio" comprende 13 casos, representando el 34.2% de los casos, mientras que la categoría "Alto" cuenta con 4 casos, constituyendo el 10.5% del total.

Tabla 8*Niveles de Productividad*

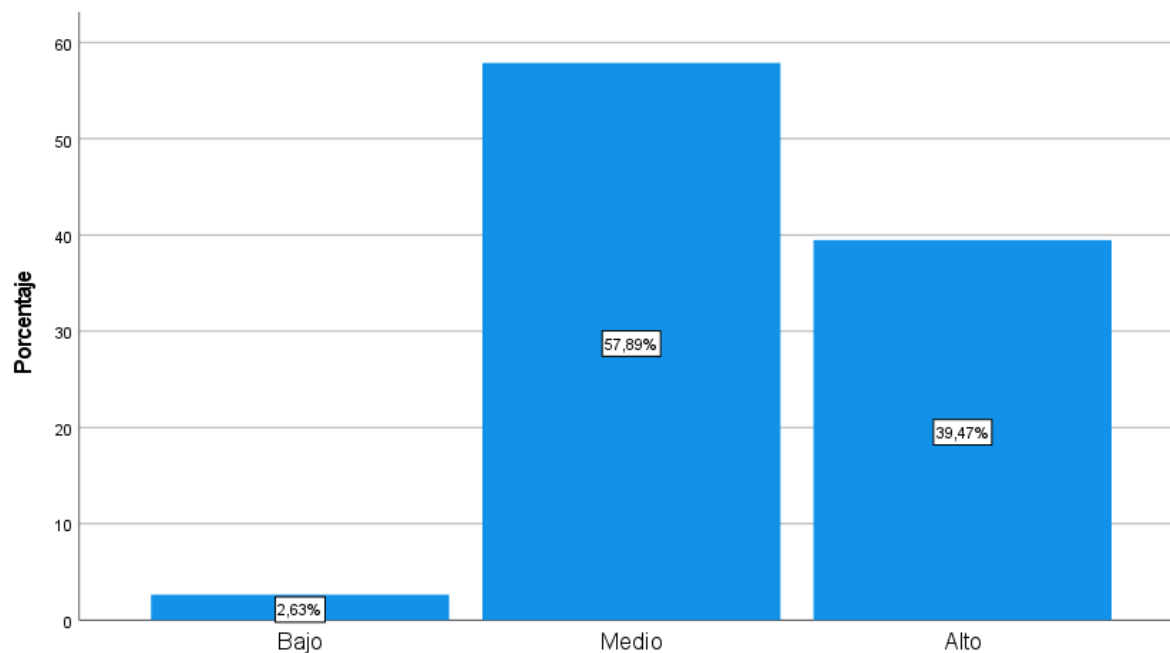
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	39.5	39.5	39.5
	Medio	11	28.9	28.9	68.4
	Alto	12	31.6	31.6	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Gráfico 6*Niveles de Productividad*

De acuerdo a lo obtenido, se evidencia que la categoría "Bajo" cuenta con 15 casos, representando el 39.5% del total. La categoría "Medio" comprende 11 casos, abarcando el 28.9% de los casos. La categoría "Alto" tiene 12 casos, constituyendo el 31.6% del total.

Tabla 9*Niveles de Habilidades*

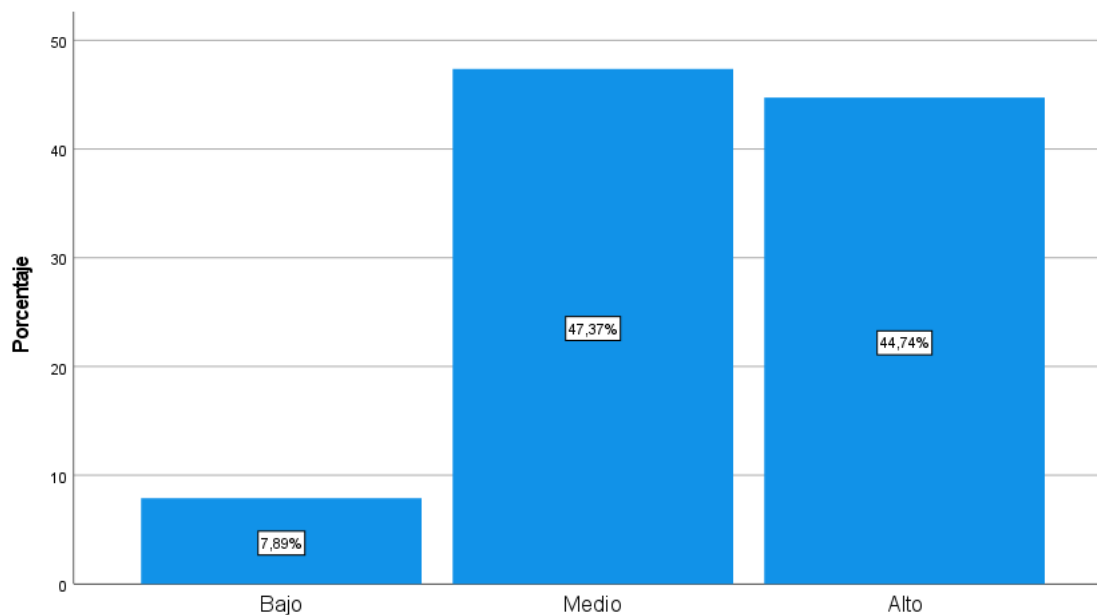
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2.6	2.6	2.6
	Medio	22	57.9	57.9	60.5
	Alto	15	39.5	39.5	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Gráfico 7*Niveles de Habilidades*

En la tabla y gráfico de Niveles de Habilidades, se destaca que la categoría "Bajo" cuenta con 1 caso, representando el 2.6% del total. La categoría "Medio" es la más numerosa, con 22 casos, abarcando el 57.9% de los casos. La categoría "Alto" tiene 15 casos, constituyendo el 39.5% del total.

Tabla 10*Niveles de Motivación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	7.9	7.9	7.9
	Medio	18	47.4	47.4	55.3
	Alto	17	44.7	44.7	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Gráfico 8*Niveles de Motivación*

En la distribución de datos de los niveles de motivación, se observa que la categoría "Bajo" comprende 3 casos, equivalente al 7.9% del total. Por otro lado, la categoría más numerosa es "Medio" con 18 casos. La categoría "Alto" cuenta con 17 casos. Esta distribución revela una predominancia en la categoría "Medio", seguida por "Alto" y "Bajo" en tercer lugar.

- **Resultados descriptivos por pregunta**

Estilos de liderazgo

Tabla 11

Pregunta 1, refiere las orientaciones como si se tratara de órdenes (en forma impositiva)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	26.3	26.3	26.3
	Casi nunca	8	21.1	21.1	47.4
	A veces	13	34.2	34.2	81.6
	Casi siempre	5	13.2	13.2	94.7
	Siempre	2	5.3	5.3	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

Esta tabla, los porcentajes simples destacan la proporción de participantes en cada categoría de respuesta, siendo el más alto el 34.2% para "A veces" y el siguiente el 26.3% para "Nunca". Asimismo, el 21.1% respondió "Casi nunca", el 13.2% indicó "Casi siempre", y el 5.3% seleccionó "Siempre".

Tabla 12

Pregunta 2, en las discusiones trata de imponer sus opiniones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	28.9	28.9	28.9
	Casi nunca	7	18.4	18.4	47.4
	A veces	14	36.8	36.8	84.2
	Casi siempre	5	13.2	13.2	97.4
	Siempre	1	2.6	2.6	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

En la tabla, se destaca que el 36.8% de los participantes indicó que a veces trata de imponer sus opiniones. Además, el 28.9% respondió "Nunca", el 18.4% seleccionó "Casi nunca", el 13.2% indicó "Casi siempre", y el 2.6% eligió "Siempre".

Tabla 13

Pregunta 3, en el desarrollo de las tareas evita que los demás miembros introduzcan iniciativas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	39.5	39.5	39.5
	Casi nunca	10	26.3	26.3	65.8
	A veces	4	10.5	10.5	76.3
	Casi siempre	8	21.1	21.1	97.4
	Siempre	1	2.6	2.6	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

En la tabla, se destaca que el 39.5% de los participantes indicó que "Nunca" evita iniciativas. Asimismo, el 26.3% respondió "Casi nunca", el 21.1% indicó "Casi siempre", y el 2.6% seleccionó "Siempre".

Tabla 14

Pregunta 4, es tenaz con sus subordinados que cometen algún error.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	34.2	34.2	34.2
	Casi nunca	5	13.2	13.2	47.4
	A veces	10	26.3	26.3	73.7
	Casi siempre	3	7.9	7.9	81.6

Siempre	7	18.4	18.4	100.0
Total	38	100.0	100.0	

En la tabla, se destaca que el 34.2% de los participantes indicó que "Nunca" muestra tenacidad en estos casos. Además, el 26.3% respondió "A veces", el 18.4% seleccionó "Siempre", y el resto se distribuye entre "Casi nunca" y "Casi siempre".

Tabla 15

Pregunta 5. Manda con "mano dura"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	39.5	39.5	39.5
	Casi nunca	11	28.9	28.9	68.4
	A veces	4	10.5	10.5	78.9
	Casi siempre	4	10.5	10.5	89.5
	Siempre	4	10.5	10.5	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

En la tabla, se destaca que el 39.5% de los participantes indicó que "Nunca" emplea este enfoque. Además, el 28.9% respondió "Casi nunca", y el 21% se distribuye entre las respuestas "A veces", "Casi siempre" y "Siempre".

Tabla 16

Pregunta 6, aportar las soluciones a los distintos problemas, dificultando que los demás lo hagan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	28.9	28.9	28.9
	Casi nunca	8	21.1	21.1	50.0
	A veces	10	26.3	26.3	76.3

Casi siempre	7	18.4	18.4	94.7
Siempre	2	5.3	5.3	100.0
Total	38	100.0	100.0	

En la Tabla, se destaca que el 28.9% de los participantes indicó "Nunca" dificultar la contribución de otros. Además, el 26.3% respondió "A veces", y el 21.1% seleccionó "Casi nunca".

Tabla 17

Pregunta 7, determina por sí solo la forma en que deben desarrollarse las tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	26.3	26.3	26.3
	Casi nunca	9	23.7	23.7	50.0
	A veces	11	28.9	28.9	78.9
	Casi siempre	6	15.8	15.8	94.7
	Siempre	2	5.3	5.3	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

En la tabla, se recalca que el 28.9% de los participantes indicó "A veces" tomar decisiones de manera independiente en este aspecto. Además, el 26.3% respondió "Nunca", el 23.7% seleccionó "Casi nunca", y el 15.8% indicó "Casi siempre".

Tabla 18

Pregunta 8, se niega a cambiar su opinión cuando los demás miembros están en desacuerdo con él.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	36.8	36.8	36.8

Casi nunca	11	28.9	28.9	65.8
A veces	4	10.5	10.5	76.3
Casi siempre	6	15.8	15.8	92.1
Siempre	3	7.9	7.9	100.0
Total	38	100.0	100.0	

En la Tabla, se destaca que el 36.8% de los participantes indicó "Nunca" negarse a cambiar su opinión en estas situaciones. Además, el 28.9% respondió "Casi nunca", el 15.8% indicó "Casi siempre", y el 10.5% seleccionó "A veces".

Tabla 19

Pregunta 9, se atribuye toda la responsabilidad al momento de tomar decisiones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	23.7	23.7	23.7
	Casi nunca	4	10.5	10.5	34.2
	A veces	12	31.6	31.6	65.8
	Casi siempre	5	13.2	13.2	78.9
	Siempre	8	21.1	21.1	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

En la Tabla, se destaca que el 31.6% de los participantes indicó "A veces" asumir toda la responsabilidad en este contexto. Además, el 23.7% respondió "Nunca", el 21.1% seleccionó "Siempre", y el resto se distribuye entre "Casi nunca" y "Casi siempre".

Tabla 20

Pregunta 10, procura que las decisiones relativas. al trabajo sean tomadas en discusiones del grupo y no personalmente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.6	2.6	2.6
	Casi nunca	3	7.9	7.9	10.5
	A veces	9	23.7	23.7	34.2
	Casi siempre	14	36.8	36.8	71.1
	Siempre	11	28.9	28.9	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

En la tabla, se destaca que el 36.8% de los participantes indicó "Casi siempre" procurar que las decisiones se tomen en discusiones de grupo. Además, el 28.9% respondió "Siempre", el 23.7% indicó "A veces", y el 7.9% seleccionó "Casi nunca".

Tabla 21

Pregunta 11, lleva los problemas a discusión y decisión del grupo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.6	2.6	2.6
	Casi nunca	3	7.9	7.9	10.5
	A veces	15	39.5	39.5	50.0
	Casi siempre	9	23.7	23.7	73.7
	Siempre	10	26.3	26.3	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

En la tabla, se destaca que el 39.5% de los participantes indicó "A veces" llevar los problemas a discusión grupal. Además, el 26.3% respondió "Siempre", el 23.7% indicó "Casi siempre", y el 7.9% seleccionó "Casi nunca".

Tabla 22

Pregunta 12, al tomar decisiones procura que se lleve a cabo la voluntad del grupo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.6	2.6	2.6
	Casi nunca	1	2.6	2.6	5.3
	A veces	11	28.9	28.9	34.2
	Casi siempre	12	31.6	31.6	65.8
	Siempre	13	34.2	34.2	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

En la tabla, que se refiere a la intención de procurar que se lleve a cabo la voluntad del grupo al tomar decisiones, destaca que el 34.2% de los participantes indicó "Siempre" tener esta consideración. Además, el 31.6% respondió "Casi siempre", el 28.9% indicó "A veces", y el 5.3% se distribuye entre "Nunca" y "Casi nunca".

Tabla 23

Pregunta 13, incluye en el desarrollo de las actividades a todos los miembros del grupo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	2.6	2.6	2.6
	A veces	8	21.1	21.1	23.7
	Casi siempre	10	26.3	26.3	50.0

Siempre	19	50.0	50.0	100.0
Total	38	100.0	100.0	

En la tabla, se destaca que el 50% de los participantes indicó "Siempre" llevar a cabo esta práctica. Además, el 26.3% respondió "Casi siempre", el 21.1% indicó "A veces", y el 2.6% seleccionó "Casi nunca".

Tabla 24

Pregunta 14, comparte las tareas y responsabilidades de la institución con todo el grupo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.6	2.6	2.6
	A veces	8	21.1	21.1	23.7
	Casi siempre	11	28.9	28.9	52.6
	Siempre	18	47.4	47.4	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

En la tabla, se destaca que el 47.4% de los participantes indicó "Siempre" llevar a cabo esta práctica. Además, el 28.9% respondió "Casi siempre", el 21.1% indicó "A veces", y el 2.6% seleccionó "Nunca".

Tabla 25

Pregunta 15, realiza la evaluación de las funciones del grupo en reuniones para mejorar los resultados y la productividad de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2.6	2.6	2.6
	A veces	7	18.4	18.4	21.1

Casi siempre	13	34.2	34.2	55.3
Siempre	17	44.7	44.7	100.0
Total	38	100.0	100.0	

En la tabla, se destaca que el 44.7% de los participantes indicó "Siempre" llevar a cabo esta práctica. Además, el 34.2% respondió "Casi siempre", el 18.4% indicó "A veces", y el 2.6% seleccionó "Nunca".

Tabla 26

Pregunta 16, las decisiones relativas al trabajo son tomadas sin compromiso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	28.9	28.9	28.9
	Casi nunca	13	34.2	34.2	63.2
	A veces	5	13.2	13.2	76.3
	Casi siempre	8	21.1	21.1	97.4
	Siempre	1	2.6	2.6	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

En la tabla, se destaca que el 34.2% de los participantes indicó "Casi nunca" tomar decisiones sin compromiso. Además, el 28.9% respondió "Nunca", el 21.1% indicó "Casi siempre", y el 13.2% seleccionó "A veces".

Tabla 27

Pregunta 17, los problemas no son abordados en el grupo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	36.8	36.8	36.8
	Casi nunca	10	26.3	26.3	63.2
	A veces	7	18.4	18.4	81.6

Casi siempre	4	10.5	10.5	92.1
Siempre	3	7.9	7.9	100.0
Total	38	100.0	100.0	

En la tabla, se destaca que el 36.8% de los participantes indicó que los problemas "Nunca" son abordados en el grupo. Además, el 26.3% respondió "Casi nunca", el 18.4% indicó "A veces", y el 10.5% seleccionó "Casi siempre".

Tabla 28

Pregunta 18, no propone sugerencias para realizar algún cambio en las actividades del servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	39.5	39.5	39.5
	Casi nunca	12	31.6	31.6	71.1
	A veces	3	7.9	7.9	78.9
	Casi siempre	5	13.2	13.2	92.1
	Siempre	3	7.9	7.9	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

En la tabla, se destaca que el 39.5% indicó "Nunca" proponer sugerencias. Además, el 31.6% respondió "Casi nunca", el 13.2% indicó "Casi siempre", y el 7.9% seleccionó "A veces".

Tabla 29

Pregunta 19, muestra poco interés a las actividades de los miembros del grupo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	52.6	52.6	52.6

Casi nunca	9	23.7	23.7	76.3
A veces	5	13.2	13.2	89.5
Casi siempre	3	7.9	7.9	97.4
Siempre	1	2.6	2.6	100.0
Total	38	100.0	100.0	

En la tabla, se destaca que el 52.6% de los participantes indicó "Nunca" mostrar poco interés en estas actividades. Además, el 23.7% respondió "Casi nunca", el 13.2% indicó "A veces", y el 7.9% seleccionó "Casi siempre".

Tabla 30

Pregunta 20, se limita para la formación del equipo de trabajo en las actividades cotidianas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	36.8	36.8	36.8
	Casi nunca	12	31.6	31.6	68.4
	A veces	6	15.8	15.8	84.2
	Casi siempre	4	10.5	10.5	94.7
	Siempre	2	5.3	5.3	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

En la Tabla, se destaca que el 36.8% de los participantes indicó "Nunca" experimentar limitaciones en este aspecto. Además, el 31.6% respondió "Casi nunca", el 15.8% indicó "A veces", y el 10.5% seleccionó "Casi siempre".

Tabla 31

Pregunta 21, realiza los cambios innecesarios en el servicio para lograr la máxima calidad en la atención a los pacientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	23.7	23.7	23.7
	Casi nunca	10	26.3	26.3	50.0
	A veces	12	31.6	31.6	81.6
	Casi siempre	3	7.9	7.9	89.5
	Siempre	4	10.5	10.5	100.0
	Total	38	100.0	100.0	

En la tabla, se destaca que el 31.6% de los participantes indicó "A veces" realizar estos cambios. Además, el 26.3% respondió "Casi nunca", el 23.7% indicó "Nunca", y el 10.5% seleccionó "Siempre".

Resultados inferenciales

En este apartado se pretende responder a las hipótesis planteadas a través del análisis estadístico correspondiente. Para ello, primero se realizarán las pruebas de normalidad correspondientes para verificar la distribución de los datos.

- Pruebas de normalidad

Siendo la muestra, menor a 50 participantes, se procede a aplicar la prueba de Shapiro-Wilk.

H1: Los datos siguen una distribución normal

H0: Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 32

Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estilos de liderazgo	0.955	38	0.134
Desempeño laboral	0.953	38	0.115

De acuerdo a los datos recolectados en la tabla, se obtuvo que, ambas variables superan el valor de significancia de 0.05, la cual permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, por lo tanto, se concluye que los datos siguen una distribución normal, también llamados paramétricos. Es por ello que, en esta investigación se aplicará el estadístico de Pearson, con la finalidad de lograr la correlación entre ambas variables.

- **Correlación entre las variables**

Tabla 33

Correlación entre Estilos de liderazgo y Desempeño laboral

		Estilo de liderazgo	Desempeño laboral
Estilos de liderazgo	Correlación de Pearson	1	,654
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	38	38
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,654**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	38	38

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

H1: Existe relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023.

H0: No existe relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023.

En la tabla de correlación entre Estilos de Liderazgo y Desempeño Laboral, se destaca una correlación de Pearson muy fuerte y significativa de 0.654 entre ambas variables. Este resultado indica una relación positiva entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral. La significancia estadística, con un valor bilateral de 0.000, respalda la validez de esta correlación. Además, se refuerza la robustez de la asociación observada. Estos hallazgos sugieren que existe una conexión significativa y fuerte entre los diferentes estilos de liderazgo y el desempeño laboral en la población estudiada. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

- **Correlación entre las dimensiones del estilo de liderazgo y el desempeño laboral.**

Tabla 34

Correlación entre Liderazgo autocrático y Desempeño laboral

		Liderazgo autocrático	Desempeño Laboral
Liderazgo autocrático	Correlación de Pearson	1	,561
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	38	38
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,561	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	38	38

H1: Existe relación entre Liderazgo autocrático y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023.

H0: No existe relación entre Liderazgo autocrático y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023.

En la tabla, se observa una correlación significativa de Pearson de 0.561 entre ambas variables. Este valor positivo sugiere que existe una relación moderada a fuerte entre el liderazgo autocrático y el desempeño laboral. La significancia estadística, con un valor bilateral de 0.000, respalda la validez de esta correlación. Estos resultados indican que a medida que el liderazgo autocrático aumenta o disminuye, hay una tendencia asociada en el desempeño laboral en la misma dirección. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Tabla 35*Correlación entre Liderazgo democrático y Desempeño laboral*

		Liderazgo democrático	Desempeño Laboral
Liderazgo democrático	Correlación de Pearson	1	0.239
	Sig. (bilateral)		0.149
	N	38	38
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	0.239	1
	Sig. (bilateral)	0.149	
	N	38	38

H1: Existe relación entre Liderazgo democrático y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023.

H0: No existe relación entre Liderazgo democrático y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023.

En la tabla, se observa una correlación de Pearson de 0.239 entre la dimensión Liderazgo democrático y la variable Desempeño laboral. Aunque es positiva, indica una asociación débil en comparación con el caso anterior. Sin embargo, el valor de significancia bilateral de 0.149 sugiere que esta correlación no es estadísticamente significativa. En otras palabras, no se puede afirmar con confianza que haya una relación significativa entre el liderazgo democrático y el desempeño laboral. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula.

Tabla 36*Correlación entre Liderazgo liberal y Desempeño laboral*

		Liderazgo liberal	Desempeño Laboral
Liderazgo liberal	Correlación de Pearson	1	,349
	Sig. (bilateral)		0.032
	N	38	38
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,349*	1
	Sig. (bilateral)	0.032	
	N	38	38

H1: Existe relación entre Liderazgo liberal y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023.

H0: No existe relación entre Liderazgo liberal y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023.

En la tabla, se observa una correlación de Pearson de 0.349, indicando una relación positiva pero débil entre estas dos variables. La significancia estadística, con un valor bilateral de 0.032, sugiere que esta correlación es estadísticamente significativa a un nivel del 0.05. Estos resultados indican que existe una relación significativa, aunque no tan fuerte como en algunos otros casos, entre el liderazgo liberal y el desempeño laboral en la población estudiada. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

- **Correlación entre las dimensiones del desempeño laboral y los estilos de liderazgo.**

Tabla 37

Correlación entre Estilos de liderazgo y Productividad

		Estilos de liderazgo	Productividad
Estilos de liderazgo	Correlación de Pearson	1	,532
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	38	38
Productividad	Correlación de Pearson	,532**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	38	38

En la tabla, se destaca una correlación de Pearson moderada y significativa de 0.532 entre ambas variables. Este resultado sugiere una relación positiva y considerable entre los diferentes estilos de liderazgo y la productividad. La significancia estadística, con un valor bilateral de 0.001, respalda la validez de esta correlación. Estos hallazgos sugieren que existe una conexión significativa y fuerte entre los estilos de liderazgo y la productividad en la población estudiada.

Tabla 38*Correlación entre Estilos de liderazgo y Habilidades*

		Estilos de liderazgo	Habilidades
Estilos de liderazgo	Correlación de Pearson	1	,453
	Sig. (bilateral)		0.004
	N	38	38
Habilidades	Correlación de Pearson	,453**	1
	Sig. (bilateral)	0.004	
	N	38	38

Con respecto a lo observado en la tabla, se evidencia una correlación de Pearson y estadísticamente significativa de 0.453 entre las variables analizadas. Este resultado indica una asociación positiva y fuerte entre los diversos estilos de liderazgo y las habilidades. La significancia estadística, respaldada por un valor bilateral de 0.004, valida la robustez de esta correlación. Se infiere que existe una conexión relevante y sólida entre los estilos de liderazgo y las habilidades en la población objeto de estudio.

Tabla 39*Correlación entre Estilos de liderazgo y Motivación*

		Estilos de liderazgo	Motivación
Estilos de liderazgo	Correlación de Pearson	1	,387
	Sig. (bilateral)		0.016
	N	38	38
Motivación	Correlación de Pearson	,387*	1
	Sig. (bilateral)	0.016	
	N	38	38

En la tabla, se identifica una correlación positiva y estadísticamente significativa de 0.387 a través del coeficiente de Pearson entre los Estilos de Liderazgo y la Motivación, según la Tabla 18. Este resultado apunta a una relación moderada entre estas variables, sugiriendo que existe una vinculación entre los diversos estilos de liderazgo y los niveles de motivación. La significancia estadística, respaldada por un valor bilateral de 0.016, ratifica la validez y la solidez de esta correlación. En consecuencia, se sugiere que en la población estudiada hay una conexión pertinente y sustancial entre los estilos de liderazgo y los niveles de motivación.

Capítulo V Sugerencias

- Se sugiere a los directivos del Banco de la Nación realizar actividades que fomenten el liderazgo entre los trabajadores para lograr un desempeño laboral eficiente con todo el personal.
- Se sugiere que los colaboradores deben conocer más sobre el liderazgo autocrático mediante talleres debido a que en algún momento pueden asumir un cargo o función específica y deben conocer como generar el liderazgo de forma asertiva.
- Se sugiere el desarrollo de liderazgo democrático mediante pausas activas buscando incentivar a los colaboradores a involucrarse en los diferentes procesos de toma de decisiones.
- La última sugerencia se centra en el liderazgo liberal, promoviendo espacios de integración con la finalidad de proporcionar a sus colaboradores con libertad completa de actuar a los integrantes dentro de la entidad.

Conclusiones

- Se concluye en que los estilos de liderazgo se encuentran relacionado con el desempeño laboral, puesto que su nivel de significancia fue de 0.00 y obtuvo una correlación de Pearson en 0.645.
- En conclusión, se estableció que los estilos de liderazgo autocrático se relacionan con el desempeño que tiene los colaboradores de la agencia con una correlación de 0.561 y significancia en 0.000.
- Se concluye que el liderazgo democrático se relaciona con el desempeño laboral en un nivel de Pearson de 0.239 y significancia de 0.000 ante el desempeño laboral.

- En conclusión, se determina la correlación entre el liderazgo liberal y el desempeño laboral con un coeficiente de correlación de 0.349 y sig en 0.032 menor al 0.05.

Bibliografía

- Aguirre, Serrano, & Sotomayor. (2017). *El liderazgo de los gerentes de las Pymes de Machala*. 9(1), 187-195. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus27117.pdf>
- Alarcon, García, & Bolivar. (2022). Análisis de los estilos de liderazgo ejercidos en la Universidad de Pamplona, Colombia. *Saber, Ciencia y Libertad*, 17(1), Article 1. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2022v17n1.8450>
- Alcázar, P. (2020). Estilo de Liderazgo y Compromiso Organizacional: Impacto del liderazgo transformacional. *Economía Coyuntural*, 5(4), 89-122.
- Álvarez, Alfonso, & Indacochea. (2018). EL DESEMPEÑO LABORAL: UN PROBLEMA SOCIAL DE LA CIENCIA. *Didáctica y Educación ISSN 2224-2643*, 9(2), Article 2.
- Alvear, L., Luna, O., Navarro, S., & Salas, B. (2019). Estilos de liderazgo de la alta dirección en industrias exportadoras de Barranquilla. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 575-591.
- Araujo, & Brunet. (2011). *Compromiso y competitividad en las organizaciones: El caso de una empresa aeronáutica*. PUBLICACIONES UNIVERSITAT ROVIRA i VIRGILI. https://www.google.com.pe/books/edition/Compromiso_y_competitividad_en_las_organ/34GgAgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Araujo, Cadena, Cevallos, & Navarrete. (2023). *Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos*. http://isbn.bibliotecanacional.gov.py/catalogo.php?mode=busqueda_menu&id_autor=21819

- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación | Repositorio CONCYTEC (ENFOQUES CONSULTING EIRL)*.
<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Banco de la Nación. (2023). *Organigrama—Banco de la Nación*.
<https://www.bn.com.pe/nosotros/organigrama.asp>
- Berdecía, & Carrasquillo. (2013). *Estilos de Liderazgo para el Éxito Organizacional: Estudio de Casos Múltiple en Empresas Puertorriqueñas*. 1(2), 21-32.
- Bohórquez, E. (2020). *Y EL DESEMPEÑO LABORAL: EL CAPITAL HUMANO COMO FACTOR CLAVE EN UNA ORGANIZACIÓN*.
- Briones, & Villacreses. (2023). Las relaciones laborales, el liderazgo y su influencia en el rendimiento del personal de las empresas públicas de Manta del periodo 2019. *Revista Científica de Educación Superior y Gobernanza Interuniversitaria Aula 24 - ISSN: 2953-660X*, 4(7), Article 7. <https://doi.org/10.56124/aula24.v4i7.0010>
- Canales, López, & Napán. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(1), Article 1.
<https://doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1217>
- Cedeño, J. M., & Benavides, A. (2019). Estudio de caso: Diamante de la Competitividad de Porter y la ventaja competitiva del sector hotelero del Cantón Santa Elena - Provincia de Santa Elena. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 7(1), Article 1.
<https://doi.org/10.26423/rcpi.v7i1.276>
- Chagray, Ramos, Neri, Maguiña, & Hidalgo. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: Empresa lechera peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), e3297. <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2021). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe* (p. 63).
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46955/1/S2100277_es.pdf
- Cuesta. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral. *Retos de la Dirección*, 14(2), 327-353.
- Díaz, & Mora. (2013). Revisión de algunas variables relevantes en el establecimiento de metas deportivas. *Anales de Psicología*, 29(1), 233-242.
<https://doi.org/10.6018/analesps.29.1.137281>
- Dolores, Salazar, & Valdivia. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(26), Article 26. <https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>
- Duran, Gallegos, & Cabezas. (2019). *Estilos de liderazgo y su influencia en el clima laboral: Caso de estudio de una empresa exportadora de alimentos*. 40(40), 1-14.
- Fuentes, Toscano, Malvaceda, Díaz, & Díaz. (2020). *Libro Metodología de la investigación, Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos—Deivi David—Studocu*.
<https://www.studocu.com/pe/document/universidad-cesar-vallejo/psicofisiologia/libro-metodologia-de-la-investigacion-conceptos-herramientas-y-ejercicios-practicos-deivi-david-fuentes-doria-2020/27767732>
- García. (2015). Formulación de un modelo de liderazgo desde las teorías organizacionales. *ENTRAMADO*, 11(1), 60-79. <https://doi.org/10.18041/entramado.2015v11n1.21111>
- Garrido, & Romero. (2021). *Fundamentos de gestión de empresas* (Segunda). Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA.

- Genoni, M. L. (2016). Los estilos de liderazgo y su relación con la planificación como función ejecutiva del cerebro. *Revista de Investigación Interdisciplinaria en Métodos Experimentales*, 1(5), Article 5.
- Geraldo. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63-81. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>
- Geraldo, Mera, & Rocha. (2020). Importancia de los estilos de liderazgo: Un abordaje de revisión teórica. *Apuntes Universitarios*, 10(4), Article 4. <https://doi.org/10.17162/au.v10i4.501>
- Grueso. (2017). *Recursos Humanos en redes y organizaciones.: Algunas reflexiones y desafíos*. Editorial Universidad del Rosario.
- Guerrero. (2016). La gestión del conocimiento en las empresas, su importancia y dependencia del estilo del liderazgo de la alta gerencia. *INNOVA Research Journal*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n1.2016.2>
- Guzmán, Sánchez, W., Placencia, & Silva, J. (2020). Asociación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología. *Revista CEA*, 6(12), Article 12. <https://doi.org/10.22430/24223182.1543>
- Hans. (2019). Liderazgo transformacional y gestión municipal; Municipalidad Provincial de Huaraz, año 2018. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 6(2), Article 2. <https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.05>
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. <https://www.esup.edu.pe/wp->

content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-
Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Hernandez & Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación.
<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

Hernández, Rodríguez, & Márquez. (2017). Influencia del sueldo recibido en la satisfacción laboral y en el cumplimiento de las actividades asignadas a los trabajadores. *Repositorio de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 11, 139-157.

Huamán. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral en una Caja Municipal. *INNOVA Research Journal*, 8(2), Article 2. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n2.2023.2276>

Ibora, Dasí, Dolz, & Ferrer. (2014). *Fundamentos de dirección de empresas. Conceptos y habilidades directivas* (Segunda). Ediciones Paraninfo, S.A.

Kwan, C. K., & Cardozo. (2018). Estilo de liderazgo situacional predominante en las Micro y Pequeñas Empresas de Asunción, Paraguay. *Academo (Asunción)*, 5(2), 117-126.
<https://doi.org/10.30545/academo.2018.jul-dic.4>

Lazzati, S. (2019). *Liderazgo Gerencial*. Ediciones Granica.
https://www.google.com.pe/books/edition/Liderazgo_Gerencial/weD4DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=conceptos+de+Liderazgo&pg=PT14&printsec=frontcover

López, Aragón, Muñoz, Madrid, & Tornell. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316-325.
<https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>

- López, Y., Arvizu, E., Asiain, A., Mayett, Y., & Martínez, J. L. (2018). Análisis competitivo de la actividad productiva de la malanga: Un enfoque basado en la teoría de Michael Porter. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 729-763. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.366>
- Neira, Cárdenas, & Balseca. (2018). Influencia de la personalidad en los estilos de liderazgo. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 331-335.
- Noreña, Guevara, & Bustamante. (2021). Influencia de estilos de liderazgo en comportamiento innovador de alumnos de educación militar superior tecnológica. *Revista Científica General José María Córdova*, 19(36), 889-908. <https://doi.org/10.21830/19006586.817>
- Olivera-, Leyva, & Napán. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Organizaciones Empresariales: Liderazgo empresarial durante la crisis de la COVID-19* (p. 11) [Resumen infográfico]. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_769709.pdf
- Paitán, Dueñas, Vilela, & Delgado. (2019). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Pashanasi, Gárate, & Palomino. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: Una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>

- Peña, & Durán. (2016). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 201-222.
- Pereyra, Rey, & Uribe. (2022). Liderazgo de alto desempeño y su relación con el clima organizacional en una empresa peruana del sector industrial en Lima, 2021. *Industrial Data*, 25(1), 229-264. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.21990>
- Pérez. (2022). Cultura Organizacional y Liderazgo: Caso oriental y occidental. *Proyecciones*, 16, Article 16. <https://doi.org/10.24215/26185474e020>
- Pineda, Salazar, Zaragoza, & Silva. (2023). Desempeño Laboral. Revisión literaria. *COMMERCIIUM PLUS ISSN-L 2683-1708*, 5(1), Article 1. <https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>
- Prospel, Romero, & Jaya. (2022). Influencia del liderazgo en el desempeño laboral: Caso práctico de la empresa Mcduck. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(3), 184-196.
- Quiroz. (2021). Tipos de liderazgo: Una perspectiva liberadora desde la consejería profesional. *Gestión y Desarrollo Libre*, 6(12), Article 12. <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.12.2021.8715>
- Quiroz, Zambrano, & Franco. (2021). Liderazgo y motivación laboral: Caso gobierno autónomo descentralizado del cantón Chone. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 6(4), 183-198.
- Rabanal, & Huamán. (2019). Tipo de liderazgo de jefes de oficina y rendimiento laboral de trabajadores administrativos. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.25127/rcsh.20192.525>

- Rodríguez, & Lechuga. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87, 79-101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Ropa-Carrión, B., & Alama-Flores, M. (2022). Gestión organizacional: Un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de la UCSA*, 9(1), 81-103. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>
- Sánchez. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 101-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez, J., & Barraza. (2015). *PERCEPCIONES SOBRE LIDERAZGO LEADERSHIP PERCEPTIONS*. 11(4), 161-170.
- Serrano, & Portalanza. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5(11), 117-125. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70026-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70026-6)
- Sixto, S., & Lázaro, J. (2017). Tendencias teóricas en la conceptualización de las habilidades: Aplicación en la didáctica de la Oftalmología. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 21(3), 138-147.
- Vilca, Vilca, Vilca, & Armas. (2022). *Vista de Responsabilidad Social Empresarial y percepción de los clientes de los Bancos Comerciales en Perú | Revista Venezolana de Gerencia*. 27(100), 1771-1787. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/38802/43258>

Anexos

Cuestionario de Estilos de liderazgo

Instrucciones: Estimado trabajador de la agencia del Banco de la Nación de Cusco, le solicito responda el siguiente cuestionario de la investigación cuyo título es “Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores del Banco de la Nación de la agencia de Cusco, 2023”; 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 y responda las alternativas según corresponda.

Marque con un “X” la alternativa que Ud. crea por conveniente. Indique (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) A veces; (4) Casi Siempre y (5) Siempre.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
AUTORITARIO:						
1	Refiere las orientaciones como si se tratara de órdenes (en forma impositiva)					
2	En las discusiones trata de imponer sus opiniones.					
3	En el desarrollo de las tareas evita que los demás miembros introduzcan iniciativas					
4	Es tenaz con sus subordinados que cometen algún error.					
5	Manda con "mano dura"					
6	Aportar las soluciones a los distintos problemas, dificultando que los demás lo hagan.					
7	Determina por sí solo la forma en que deben desarrollarse las tareas					
8	Se niega a cambiar su opinión cuando los demás miembros están en desacuerdo con él.					

9	Se atribuye toda la responsabilidad al momento de tomar decisiones					
DEMOCRÁTICO:						
10	Procura que las decisiones relativas al trabajo sean tomadas en discusiones del grupo y no personalmente.					
11	Lleva los problemas a discusión y decisión del grupo.					
12	Al tomar decisiones procura que se lleve a cabo la voluntad del grupo.					
13	Incluye en el desarrollo de las actividades a todos los miembros del grupo.					
14	Comparte las tareas y responsabilidades de la institución con todo el grupo.					
15	Realiza la evaluación de las funciones del grupo en reuniones para mejorar los resultados y la productividad de la institución					
Liberal o laissez faire						
16	Las decisiones relativas al trabajo son tomadas sin compromiso.					
17	Los problemas no son abordados en el grupo.					
18	No propone sugerencias para realizar algún cambio en las actividades del servicio					
19	Muestra poco interés a las actividades de los miembros del grupo.					
20	Se limita para la formación del equipo de trabajo en las actividades cotidianas.					
21	Realiza los cambios innecesarios en el servicio para lograr la máxima calidad en la atención a los pacientes.					

Cuestionario de Desempeño laboral

Instrucciones: Estimado trabajador de la agencia del Banco de la Nación de Cusco, le solicito responda el siguiente cuestionario de la investigación cuyo título es “Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores del Banco de la Nación de la agencia de Cusco, 2023”; 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 y responda las alternativas según corresponda.

Marque con un “X” la alternativa que Ud. crea por conveniente. Indique (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) A veces; (4) Casi Siempre y (5) Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
PRODUCTIVIDAD						
1	Mi desempeño en el trabajo es mayor al de mis compañeros					
2	Cumplo con los objetivos de mi trabajo y es bien visto por mi jefe					
3	Cuido los recursos que son asignados a mi área de trabajo					
4	Cumplo mi trabajo utilizando los mínimos recursos					
5	Completo mi trabajo en el tiempo previsto					
6	Cumplo con todas mis tareas sin necesitar apoyo de otras personas					
HABILIDAD						
7	Siento que he desarrollado más destrezas que mis compañeros					
8	Me es más sencillo realizar los trabajos ahora de lo que era antes					
9	Tengo éxito en mi trabajo porque cumplo con los procedimientos					

10	Mi técnica de trabajo me lleva a cumplir el desempeño					
11	Soy metódico y mi desempeño va más allá que lo señalado					
12	Se me ha hecho un hábito querer lograr más cosas en mi trabajo					
MOTIVACIÓN						
13	En la empresa realizan motivaciones para mejorar el desempeño					
14	Me gusta ser reconocido por mi buen trabajo ante mi jefe					
15	Logros buenos resultados en un tiempo menos esperado					
16	Aporto a la empresa evitando gastos innecesarios en mi trabajo					
17	Apuesto en poder pasar la valla y hacer cosas que nadie hace					
18	En los últimos tiempos he logrado reconocimientos por mi trabajo					

Operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de medición
Estilos de liderazgo	Las diferencias conductas que tiene la persona para actuar, relacionarse y comunicarse con el resto de miembros de su grupo de trabajo con el objetivo de influir en ellos (Genoni, 2016).	Conducta del líder para realizar sus actividades en una empresa teniendo en cuenta su entorno y las relaciones con los demás miembros, ante ello se indicarán las dimensiones como medio de evaluación: Autocrático, democrático y liberal.	Autocrático	Orientaciones como si se tratara de órdenes	Encuesta	Siempre (5)
				Imponer opiniones relacionadas al trabajo son tomadas en grupo		Casi siempre (4)
				Inclusión a todos los miembros del grupo		A veces (3)
				Falta de compromiso ante la organización		Casi nunca (2)
			Democrático			Nunca (1)
			Liberal o laissez faire			

Desempeño laboral	<p>Chiavenato (2000) lo considera como la fortaleza en la organización porque es la capacidad de los colaboradores para que respondan de manera eficiente a las responsabilidades que le asignan en sus centros de labores (Pineda et al., 2023).</p>	<p>Acciones desarrolladas por parte de los colaboradores como parte de sus responsabilidades laborales para alcanzar los objetivos de la empresa, por ello se evalúa de acuerdo a las siguientes dimensiones: Productividad, habilidades y motivación</p>	<p>Productividad</p> <p>Habilidades</p> <p>Motivación</p>	<p>Los problemas son abordados unilateralmente</p> <p>Volumen de producción</p> <p>Materia prima utilizada</p> <p>Mano de obra utilizada</p> <p>Destrezas</p> <p>Técnicas</p> <p>Métodos</p> <p>Extrínseco</p> <p>Intrínseco</p> <p>Trascendente</p>
----------------------	---	---	---	--

Matriz de consistencia

Formulación del problema	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / CATEGORÍA	METODOLOGIA
<p>1. Pregunta general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023?</p> <p>2. Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el liderazgo autocrático y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el liderazgo democrático y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el liderazgo liberal y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023?</p>	<p>1. Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación de los estilos de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023.</p> <p>2. Objetivos Específico:</p> <p>Determinar la relación entre el liderazgo autocrático y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023.</p> <p>Determinar la relación entre el liderazgo democrático y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023.</p> <p>Determinar la relación entre el liderazgo liberal y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023.</p>	<p>1. Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023</p> <p>3. Hipótesis Específicas</p> <p>Existe relación entre el liderazgo autocrático y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023</p> <p>Existe relación entre el liderazgo democrático y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023</p> <p>Existe relación entre el liderazgo liberal y el desempeño laboral en los trabajadores del banco de la nación de la agencia de Cusco, 2023</p>	<p>Variable</p> <p>Estilos de liderazgo</p> <p>Autocrático</p> <p>Democrático</p> <p>Liberal o laissez faire</p> <p>Desempeño Laboral</p> <p>Productividad</p> <p>Habilidades</p> <p>Motivación</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Básica</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental</p> <p>Enfoque</p> <p>cuantitativo</p> <p>Población</p> <p>30 trabajadores</p> <p>Muestra</p> <p>30 trabajadores</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>

