

# **ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

**MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO  
HUMANO**

**ESTILOS DE LIDERAZGO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE UNA EMPRESA  
DE SERVICIOS DE LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL AÑO 2023.**

Tesis para optar el grado de **MAESTRA** en:

**DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Autora**

Bachiller Karen Estefani Morales Terrones

**Asesor**

Maestro. Wesly Rudy Balbin Ramos

<https://orcid.org/0000-0002-3454-7747>

Perú

2023

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN EMPRESARIAL

SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE MYPE Y PYME. PLANEAMIENTO TRIBUTARIO.  
ECONOMETRÍA

---

## JURADO EVALUADOR

Jurado 1	MG. PATRICIA NELLY KAMISATO GUSHI	08214386
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	MG. MIGUEL ANGEL LEÓN VILLARRUEL	09591047
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	MG. JOSE LUIS GARCIA SAAVEDRA	10805767
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

## Informe similitud



---

## Resumen

Este trabajo es el resultado de un diagnóstico de los estilos de liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa de servicio de la ciudad de Trujillo. El propósito principal de esta investigación consistió en determinar en qué medida los estilos de liderazgo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de mencionada empresa en el año 2023. La investigación fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional, el estudio se realizó en una muestra censal ya que se tomó a toda la población, lo cual estuvo conformada por 40 colaboradores del área de ventas. La técnica empleada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento para la obtención de datos fue un cuestionario de 19 preguntas para la variable independiente y 14 preguntas para la variable dependiente, teniendo un total de 33 preguntas, el cual se midió mediante la escala de Likert para establecer el nivel de relación. Finalmente, se concluyó que existe una correlación positiva y moderada entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral, debido a que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,516 y un p valor de 0,001; concluyéndose que a medida que los estilos de liderazgo se mejoran, esto se reflejará en un aumento en el rendimiento de los colaboradores del área de ventas de la empresa de servicios.

Palabras clave: Estilos de liderazgo, desempeño laboral, colaboradores, empresa.

## **Abstract**

This work is the result of a diagnosis of leadership styles and job performance of employees in the sales department of a service company in the city of Trujillo. The main purpose of this research was to determine to what extent leadership styles are related to the job performance of employees in the mentioned company in the year 2023. The research was quantitative, non-experimental, cross-sectional, and correlational in design, conducted as a census study, including the entire population of 40 employees in the sales department. The data collection technique employed was a survey, and the instrument used for data collection was a questionnaire consisting of 19 questions for the independent variable and 14 questions for the dependent variable, totaling 33 questions. These were measured using a Likert scale to establish the level of relationship. Finally, it was concluded that there is a positive and moderate correlation between leadership styles and job performance, as the Spearman's Rho coefficient is 0,516 with a p-value of 0,001. In conclusion, as leadership styles improve, this is reflected in an increase in the performance of employees in the sales department of the service company.

**Keywords:** Leadership styles, job performance, employees, company.

## Tabla de contenidos

Línea y Sub Línea de Investigación.....	ii
Jurado Evaluador .....	iii
Informe Similitud .....	iv
Resumen .....	v
Abstract.....	vi
Dedicatoria y agradecimiento .....	vii
Tabla de contenidos.....	viii
Índice de tablas y figuras.....	IX
I. INTRODUCCIÓN.....	1
I.1. Realidad problemática.....	1
I.2. Pregunta de investigación .....	3
I.2.1. Pregunta general .....	3
I.2.2. Preguntas específicas .....	3
I.3. Objetivos de la investigación .....	3
I.3.1. Objetivo general .....	3
I.3.2. Objetivos específicos .....	4
I.4. Justificación de la investigación.....	4
I.5. Alcance de la investigación.....	5
II. MARCO TEÓRICO.....	6
II.1. Antecedentes .....	6
II.1.1. Antecedentes internacionales .....	6
II.1.2. Antecedentes nacionales.....	8
II.2. Bases teóricas.....	10
II.3. Marco conceptual (terminología).....	23
III. HIPÓTESIS.....	25
III.1. Declaración de hipótesis.....	25
III.1.1. Hipótesis general .....	25
III.1.2. Hipótesis específicas.....	25
III.2. Operacionalización de variables.....	26

IV.	DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS .....	29
IV.1.	Tipo de investigación.....	29
IV.2.	Nivel de investigación.....	29
IV.3.	Diseño de investigación.....	29
IV.4.	Método de investigación.....	30
IV.5.	Población.....	30
IV.6.	Muestra.....	31
IV.7.	Técnicas de recolección de datos .....	31
IV.7.1.	Técnica.....	32
IV.7.2.	Instrumento.....	32
IV.8.	Presentación de resultados .....	32
V.	RESULTADOS .....	32
V.1.	Análisis descriptivo.....	32
V.2.	Análisis inferencial.....	37
V.2.1.	Prueba de hipótesis general .....	38
V.2.2.	Prueba de hipótesis específica .....	40
VI.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES.....	44
VI.1.	Discusión .....	44
VI.2.	Conclusiones .....	47
VI.3.	Recomendaciones .....	47
	Lista de referencias .....	49
	Apéndice .....	55



### Índice de tablas y figuras

<b>Tabla 1</b> Los tres estilos de Liderazgo de White, Lippitt y Lewin .....	17
<b>Tabla 2</b> Técnica e Instrumento.....	31
<b>Tabla 3</b> Distribución de los niveles de Estilo de Liderazgo .....	33
<b>Tabla 4</b> Niveles de las dimensiones del estilo de liderazgo .....	34
<b>Tabla 5</b> Distribución de los niveles del desempeño laboral .....	35
<b>Tabla 6</b> Niveles de las dimensiones del desempeño laboral .....	36
<b>Tabla 7</b> Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk- V1 .....	37
<b>Tabla 8</b> Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk- V2 .....	37
<b>Tabla 9</b> Resumen del análisis inferencial.....	37
<b>Tabla 10</b> Grado de Correlación entre las variables estilo de liderazgo y desempeño laboral ....	39
<b>Tabla 11</b> Grado de Correlación entre la dimensión- liderazgo autoritario y la V2 desempeño laboral .....	40
<b>Tabla 12</b> Grado de Correlación entre la dimensión- liderazgo democrático y la V2 desempeño laboral .....	41
<b>Tabla 13</b> Grado de Correlación entre la dimensión- liderazgo laissez- faire y la V2 desempeño laboral .....	42
<b>Ilustración 1</b> Gráfico de niveles de estilo de liderazgo.....	33
<b>Ilustración 2</b> Gráfico de las dimensiones del estilo de liderazgo.....	34
<b>Ilustración 3</b> Gráfico de niveles de desempeño laboral .....	35
<b>Ilustración 4</b> Gráfico de las dimensiones del desempeño laboral .....	36
<b>Ilustración 5</b> Interpretación de los índices de correlación .....	39

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

### Lista de referencias

Adecco Group (2016). Informe Adecco sobre Leadership- Accountability [Documento PDF]

[https://www.adecgroup.com/es-es/sala-de-prensa/-  
/media/project/adecgroup/spain%20content/2016%20Press%20Releases/2016/809.pdf](https://www.adecgroup.com/es-es/sala-de-prensa/-/media/project/adecgroup/spain%20content/2016%20Press%20Releases/2016/809.pdf)

Araujo, M. y Guerra, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas* [Archivo PDF]. file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-InteligenciaEmocionalYDesempenoLaboralEnLasInstitu-3218188%20(1).pdf

Arévalo, A. (2018). *La influencia de los estilos de liderazgo de los supervisores de la CELEC EP Central Térmica Esmeraldas II en las competencias comunes del grupo de trabajo de producción de la central* (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.

Barreto, M. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de una empresa de telecomunicaciones, Lima 2021* (Tesis de título profesional). Universidad Privada del Norte, Lima, Perú.

Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aguilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor agregado*. 7. 109-121.  
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aguilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor agregado*. 7. 109-121.  
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

Cabrera, S. (2019). *Estilo de liderazgo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa contratista minera en Cajamarca 2019* (Tesis de maestría). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.

Canchanya, I., Pillaca, R. (2022). *Liderazgo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Ardini Trading EIRL, Chorrillos* (Tesis de título profesional).

Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú.

Carnero, C. (2022). *Liderazgo y su relación con el desempeño laboral en los docentes de la I.E. Almirante Miguel Grau, Morropón 2021* (Tesis de maestría). Universidad Católica los

Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.

Carro, R. y González, D. (2012). Productividad y Competitividad. [Archivo PDF].

[https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1607/1/02\\_productividad\\_competitividad.pdf](https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf)

Catrillo, A, Pertejo, J. y Frías, R. (2021). Modelo de Liderazgo de Kurt Lewin. [Archivo PDF].

<https://congresosfnn.com/wp-content/uploads/2021/03/congreso-iberoamericano-liderazgo/ModdeLiderazgoLewinCOMUNESC.pdf>

Cerna, K. (2015). El estilo de liderazgo de los gerentes y su influencia en el desempeño laboral del personal en una empresa de almacenes generales de la ciudad de Cajamarca (Tesis de maestría). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.

Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos (Quinta edición). McGRAW-

Hill/Interamericana Editores, S.A.

[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf)

Chiavenato, I. (2019). Especialidad en recursos humanos 2. McGraw- Hill Interamericana.

<https://ebooks724.bibliotecaupn.elogim.com/stage.aspx?il=8852&pg=&ed=>

Contreras, F., Barbosa, D. y Piñeros, R. (2016). Liderazgo: antecedentes, tendencias y perspectivas de desarrollo, implicaciones para la organización actual. Editorial Universidad del Rosario.

<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/69714>

Cuaderno de Cátedra (2004). *Administración de recursos humanos*. [Archivo PDF].

<https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1353/1/01210.pdf>

Diario Gestión. (18 de abril de 2014). El 53% de los líderes de las empresas peruanas genera ambientes de trabajo desmotivantes. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/53-lideres-empresas-peruanas-genera-ambientes-desmotivantes-57741-noticia/>

Gallup. (2023). State of the Global Workplace: 2023 Report.

<https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx#ite-506897>

Geraldo, L. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de investigación en psicología*, 25(1), 63–81. Lima – Perú.

<https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>

González, L. (2023). Qué es optimizar con ejemplos. *Productividad-El Fotograma*.

<https://productividad.elfotograma.com/que-es-optimizar-ejemplos/#qu-es-optimizar-y-ejemplos>

González, M. (2019). *Estructura organizacional*. Institución Universitaria Itsa.

<https://www.unibarranquilla.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>

Guevara, E. (2014). *Redes sociales y rendimiento académico de los estudiantes de la especialidad de psicología de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón (UNIFE)*.

<file:///C:/Users/DELL/Downloads/55-Otro-232-1-10-20200828.pdf>

Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.

McGraw- Hill Interamericana de Editores.

<file:///C:/Users/DELL/Downloads/Hernandez%20Sampieri,%202018%20%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf>

INEI. (2019). Perú: Características económicas y financieras de las empresas de servicios, 2019.

[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digiales/Est/Lib1862/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digiales/Est/Lib1862/libro.pdf)

INEI. (2023). Perú: Encuesta mensual del sector de servicios, 2023.

<https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/06-informe-tecnico-enc-mensual-de-serv-abr-2023.pdf>

Jacobo, C., Duarte, F., y Ochoa, S. (2020). *Estilos de liderazgo y desempeño organizacional en tiendas de conveniencia en México*. Orbis: Revista de Ciencias Humanas, 15(45), 38-52.

<file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet->

[EstilosDeLiderazgoYDesempenoOrganizacionalEnTienda-7407377%20\(4\).pdf](EstilosDeLiderazgoYDesempenoOrganizacionalEnTienda-7407377%20(4).pdf)

Manjarrés, A, Castell, R, y Luna, C. (2013). *Modelo de evaluación del desempeño basado en competencias* [Archivo PDF]. <file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet->

<ModeloDeEvaluacionDelDesempenoBasadoEnCompetencias-5980476.pdf>

Montalban, Y. (2018). Desempeño laboral de los trabajadores y la satisfacción del cliente del gimnasio Life Spa and Fitness S.R.L. Piura-2016 (Tesis de título profesional). Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.

Naranjo, W., Pujota, A., Mejía, J. & Armas, A. (2018). *Liderazgo y productividad de pequeñas y medianas empresas en la provincia de Pichincha-Ecuador*. Revista de Ciencia, Tecnología e

Innovación. Ecuador, 5(1), 54-65. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6756343>

Ñaupes, H., Valdivia, M., Palacios., J. y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis.

<file:///C:/Users/DELL/Downloads/MI.%20%C3%91AUPAS.pdf>

- Oliva, X. (2021). *Estilos de liderazgo y productividad del área de operaciones del sector construcción en Lima Metropolitana, Perú, 2020* (Tesis de título profesional). Universidad Científica del Sur, Lima, Perú.
- Peñaherrera, M., Soria, E. (2021). *Estilos de liderazgo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de UGEL de Coronel Portillo, Pucallpa* (Tesis de título profesional). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Pino, O. (2022). *El liderazgo y su influencia en el comportamiento organizacional en la multinacional Quimpac de Colombia S.A. sede Malambo* (Tesis de maestría). Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia.
- Ponce, J. (2020). *Estilos de liderazgo y productividad de los colaboradores del área de ventas de una empresa de gestión comercial del norte del país* (Tesis de maestría). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Quinde, J. (2022). *Estilos de liderazgo y el desempeño laboral en equipos de alto rendimiento en el sector financiero* (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Abanto, Abanto, Ecuador.
- Rodríguez, A., Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, Vol. 82, 1-26.  
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, Vol. 39, 1-15.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Ruiz, O. (2017). *Liderazgo*. Editorial Alfil, S.A. de C.V.  
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/117658>
- Stsepanets, A. (2022). La lista definitiva de los tipos y estilos de liderazgo más conocidos y sus implicaciones. <https://blog.ganttpro.com/es/tipologia-de-liderazgo/#lider-concepto-y-tipos-lewin>

Torres, A. (2023). Los 3 estilos de liderazgo de Kurt Lewin. Psicología y Mente.

<https://psicologiaymente.com/organizaciones/estilos-liderazgo-lewin>

Vilchez, A. y Yarlaqué, J. (2016). La teoría del liderazgo transformacional de Bernard Bass para el liderazgo de directivos y docentes en la Institución Educativa Nacional De Varones” 27 De diciembre”- Lambayeque (Tesis de maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú.

Villacís, P. (2022). Estilos de Liderazgo, versión de Daniel Goléman.ActionCOACH.

<https://www.coachpepevillacis.com/blog/estilos-de-liderazgo-version-de-daniel-goleman/>

Zuzama, J. (2014). Liderazgo: estilos de liderazgo según Kurt Lewin y análisis de un caso real (Tesis de grado de pedagogía). Universidad de Illes Balears, Palma, España.

[https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3638/Zuzama\\_Covas\\_Juana\\_Maria.pdf?sequence=](https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3638/Zuzama_Covas_Juana_Maria.pdf?sequence=)