



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración

**Liderazgo gerencial y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito
del Perú, Agencia Barranca, 2024**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

Autoras

Elida Haydee Quispe Ventocilla
Yeisy Briceth De La Cruz Pompa

Asesor

Mtro. Francisco Valdez Arroyo

UNIV. NAC. JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Lic. Abm. Francisco Valdez Arroyo
CORLAD CALLAO RUC: N° 09358

Huacho - Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración**

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
De La Cruz Pompa, Yeisy Briceth	76987175	13/05/2026
Quispe Ventocilla, Elida Haydee	46562041	13/05/2026
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
M(o). Valdez Arroyo, Francisco	15584437	https://orcid.org/0000-0001-8312-3310
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Ramos Y Yovera, Santiago Ernesto	15697556	https://orcid.org/0000-0003-3674-0302
M(o). Huerta Hidalgo, Wilmer	46038002	https://orcid.org/0000-0002-8772-8672
M(a). Maguiña Poma, Yolanda Emperatriz	15739689	https://orcid.org/0009-0002-4671-7085

Elida Quispe Y Yeisy De La Cruz 2025-028075

LIDERAZGO GERENCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, AGENCI...

 Quick Submit

 Quick Submit

 Facultad de Ciencias Empresariales

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3216347408

Fecha de entrega

14 abr 2025, 8:47 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

14 abr 2025, 8:51 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

2025-028075__TESIS_DESAGREGADA.pdf

Tamaño de archivo

375.3 KB

55 Páginas

11.952 Palabras

65.173 Caracteres



Página 1 of 60 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::1:3216347408



Página 2 of 60 - Integrity Overview

Identificador de la entrega trn:oid::1:3216347408

20% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Small Matches (less than 10 words)

Top Sources

- 20%  Internet sources
- 4%  Publications
- 13%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

DEDICATORIA

A nuestros padres, por sus consejos y por el apoyo incondicional que nos brindan en cada momento. A nuestros hermanos, por estar siempre presentes en cada etapa de nuestras vidas.

Elida y Yeisy

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por siempre iluminar nuestro camino. A nuestros padres y hermanos que siempre nos alentaron a terminar nuestra carrera profesional. A nuestros profesores por las enseñanzas brindadas en el transcurso de la carrera.

Elida y Yeisy

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN.....	vii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del Problema	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específico	3
1.3. Objetivos de la Investigación	3
1.3.1. Objetivo General	3
1.3.2. Objetivos Específicos	3
1.4. Justificación de la investigación.....	4
1.5. Delimitación del estudio.....	4
1.6. Viabilidad del estudio.....	4
CAPÍTULO II.....	5
MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Antecedentes de la investigación.....	5
2.1.1. Investigaciones internacionales	5
2.1.2. Investigaciones nacionales	6
2.2. Bases teóricas	7
2.3. Definición de términos básicos	16
2.4. Hipótesis de investigación.....	17
2.4.1. Hipótesis general	17
2.4.2. Hipótesis específicas	17

2.5. Operacionalización de las variables	19
CAPÍTULO III	20
METODOLOGÍA.....	20
3.1. Diseño metodológico.....	20
3.2. Población y muestra	20
3.2.1. Población	20
3.2.2. Muestra.....	20
3.3. Técnicas de recolección de datos	21
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....	21
CAPÍTULO IV.....	22
RESULTADOS	22
4.1. Análisis de resultados	22
4.2. Contratación de hipótesis.....	28
CAPÍTULO V	31
DISCUSIÓN.....	31
5.1. Discusión de resultados	31
CAPÍTULO VI.....	34
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	34
6.1. Conclusiones	34
6.2. Recomendaciones	35
REFERENCIAS	36
7.1. Fuentes bibliográficas.....	36
7.2. Fuentes electrónicas	36
ANEXOS	40

RESUMEN

Objetivo: Conocer la relación entre el liderazgo gerencial con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, agencia Barranca, 2024. **Métodos:** La presente investigación es de tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población fue de 26 trabajadores. **Resultados:** en el liderazgo gerencial, el 46.2% lo percibe en un nivel alto, el 42.3% en nivel regular y el 11.5% en nivel bajo; por otro lado, al desempeño laboral, el 42.3% lo percibe en un nivel alto, el 50% en un nivel regular y solo el 7.7% en un nivel bajo. **Conclusión:** En la relación con los resultados de la hipótesis general, que postula que el liderazgo gerencial se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, agencia Barranca, 2024, se obtuvo una correlación de Spearman de 0.709 con un nivel de significancia de 0.00.

Palabras clave: liderazgo gerencial, liderazgo personal y desempeño laboral.

ABSTRACT

Objective: To find out the relationship between managerial leadership and the work performance of the employees of Banco de Crédito del Perú, Barranca agency, 2024. **Methods:** This is a basic research, correlational, non-experimental design, quantitative approach. The population was 26 workers. **Results:** 46.2% of the workers perceive management leadership as high, 42.3% as regular and 11.5% as low; on the other hand, 42.3% perceive it as high, 50% as regular and only 7.7% as low. **Conclusion:** In relation to the results of the general hypothesis, which postulates that managerial leadership is significantly related to the work performance of the workers of Banco de Crédito del Perú, Barranca agency, 2024, a Spearman correlation of 0.709 was obtained with a significance level of 0.00.

Key words: managerial leadership, personal leadership and job performance.

INTRODUCCIÓN

Cuando el líder fomenta la mejora en la calidad del desempeño, el equipo siente que su trabajo contribuye al fortalecimiento de la calidad de la organización. De este modo, el liderazgo puede impactar en cada dimensión del desempeño laboral, principalmente en la motivación. Un buen liderazgo facilita la observación de la eficiencia al que el personal cumple con sus funciones en la organización. Mejor dicho, el esfuerzo que el trabajador dedica a sus actividades está enfocado a sus éxitos, asumiendo responsabilidad y cumpliendo con las expectativas de su rol dentro de la organización, lo cual, al mismo tiempo, se refleja en los buenos frutos de un excelente liderazgo (Prospel, Romero y Jaya, 2022).

Esta razón llevó a que la investigación actual tuviera como objetivo conocer la relación entre el liderazgo gerencial con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, agencia Barranca, 2024.

Este estudio en su primer capítulo describe las características del problema, sistematiza el problema y propone los objetivos de estudio. El siguiente capítulo se desarrolla la fundamentación científica que permite entender las variables de investigación, denotando además antecedentes. El capítulo tercero plasma el tipo de estudio y procedimientos que han permitido abordar el objeto de estudio y lograr los objetivos. El capítulo cuarto presenta los resultados encontrados respecto a las variables y sus indicadores. El último capítulo contiene la discusión de los resultados al compararlo con otros fundamentos científicos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Las organizaciones a nivel global no han prestado demasiada atención en el nivel de liderazgo de sus gerentes en el ejercicio de sus responsabilidades, generando resultados deficientes, ya que solo se emplea el esquema tradicional. La investigación hecha por Alcázar (2020) menciona que los superiores demuestran un comportamiento laboral apropiado en la institución evaluada. Aunque, el 50% del personal considera que los líderes adoptan un estilo autoritario, imponiendo altos niveles de presión sobre los trabajadores. En Ecuador, la investigación realizada por Valarezo, Ramón y Borja (2024) señalan que algunas organizaciones afirman que no gestionan de manera adecuada cada uno de sus procesos y esto se debe a las problemáticas relacionadas con el rendimiento en el trabajo de sus empleados por el escaso conocimiento de sistemas financieros.

En el Perú respecto al liderazgo gerencial, el estudio de Arias (2021) demuestra que los analistas de crédito muestran un mejor desempeño laboral cuando el líder reconoce y recompensa las acciones y metas alcanzadas por los analistas, refuerza su motivación y compromiso con los objetivos organizacionales. Por el contrario, cuando el líder no toma decisiones ni medidas para materializar blancos en la asignación de créditos, se observa un desempeño inferior. En una reconocida entidad bancaria, se identificó que el personal no se siente motivado, principalmente el personal contratado como prestadores de servicios, que realizan un esfuerzo máximo con la esperanza de renovar su contrato, aun cuando a menudo con incertidumbre. Asimismo, se destacó la carencia de estabilidad entre el personal, siendo más notable en aquellos con un rendimiento ineficiente (Valenzuela, 2022).

Cuando el líder fomenta la mejora en la calidad del desempeño, el equipo siente que su trabajo contribuye al fortalecimiento de la calidad de la organización. De este modo, el liderazgo puede impactar en cada dimensión del desempeño laboral, principalmente en la motivación. Un buen liderazgo facilita la observación de la eficiencia al que el personal cumple con sus funciones en la organización. Mejor dicho, el esfuerzo que el trabajador dedica a sus actividades está enfocado a sus éxitos, asumiendo responsabilidad y cumpliendo con las expectativas de su rol dentro de la organización, lo cual, al mismo tiempo, se refleja en los buenos frutos de un excelente liderazgo (Prospel, Romero y Jaya, 2022). Esta razón llevó a que la investigación actual tuviera como objetivo conocer la relación entre el liderazgo gerencial y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, agencia Barranca, 2024.

El Banco de Crédito del Perú, agencia Barranca, viene presentando una serie de problemáticas respecto al liderazgo gerencial que se viene ejerciendo, pues se observa que dentro de la organización hay gerentes y/o supervisores que les gusta ejercer autoridad sobre los trabajadores e imponiendo órdenes; existen gerentes que carecen de habilidades de liderazgo, ya que se centran principalmente en su beneficio y en las ganancias de la institución, dejando de lado el bienestar del factor humano; algunos jefes, cuando se dirigen a su equipo de trabajo, generan malestar a los trabajadores por la forma inadecuada de sus gestos y/o palabras generando desánimo en los trabajadores; cuando ingresa un personal nuevo no se le da la integración adecuada al equipo de trabajo para que este se sienta comprometido.

Asimismo, se han observado otras problemáticas referentes al desempeño laboral que vienen mostrando los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, agencia Barranca, tales como la dificultad para el nuevo personal con el uso del sistema operativo y actividades relacionadas a las metas comerciales; fallas en el sistema operativo ocasionando la lentitud en la atención generando malestar en los clientes que muchas veces culpan a los trabajadores; presión laboral ante el cumplimiento de metas comerciales ya que todos los días se exigen ciertos números de colocaciones para llegar a la meta; falta de pausas activas por la alta afluencia de clientes en la entidad lo que genera estrés y cansancio en los trabajadores que no paran de atender; horario de trabajo, por lo general la salida de los trabajadores se extienden por un tiempo

mayor a las 8 horas de trabajo debido a la falta de personal en la atención y a los cuadros de caja en el cierre.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo se relaciona el liderazgo gerencial y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, agencia Barranca, 2024?

1.2.2. Problemas Específico

- a. ¿Cómo se relaciona el liderazgo personal y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, agencia Barranca, 2024?
- b. ¿Cómo se relaciona el liderazgo de resultados y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, agencia Barranca, 2024?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Conocer la relación entre el liderazgo gerencial con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, agencia Barranca, 2024.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Conocer la relación entre el liderazgo personal con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, agencia Barranca, 2024.
- b. Conocer la relación entre el liderazgo de resultados con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, agencia Barranca, 2024.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación teórica

Este estudio contará con una justificación teórica, dado que presentará diferentes teorías acerca de las variables liderazgo gerencial y desempeño laboral. Asimismo, los resultados obtenidos contribuirán con nuevas teorías vinculadas con estas variables, sirviendo como base para futuros académicos y científicos.

Justificación social

Este estudio se respaldará desde un enfoque social, dado que brindará a la sociedad información valiosa sobre el liderazgo gerencial y su incidencia en el desempeño laboral, lo que facilitará la aplicación de mejoras en las empresas, optimizando la competencia, eficiencia y motivación entre colegas e individuos en su entorno.

1.5. Delimitación del estudio

- Delimitación geográfica: Banco de Crédito del Perú, agencia Barranca, provincia de Barranca, departamento de Lima.
- Delimitación temporal: año 2024.
- Delimitación social: Personal del Banco de Crédito del Perú, agencia Barranca.
- Delimitación semántica: Liderazgo gerencial y Desempeño laboral.

1.6. Viabilidad del estudio

Se contó con los recursos necesarios para ejecutar la investigación, demostrando su viabilidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Maldonado y Romero (2023), “Liderazgo femenino y desempeño laboral dentro del Banco Austro de la ciudad de Latacunga”, Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador. Su objetivo fue analizar el liderazgo femenino en el desempeño laboral de los trabajadores. Fue cuantitativa y descriptiva. La población fue 54 colaboradores. La técnica empleada fue el Test de Liderazgo Situacional de Hersey y Blanchard. En relación al liderazgo el 3,70% considera que no se debe intervenir de manera intencional en el trabajo del personal, en tanto que un 46,30% existir una interacción amigable en el entorno laboral, pero siempre manteniendo un equilibrio con el cumplimiento de las responsabilidades y los estándares de desempeño esperados. Por otra parte, un 70,37% recomienda que es importante participar en la discusión de los problemas, facilitando el apoyo al personal. Concluyéndose que el liderazgo femenino tiene un impacto favorable en el desempeño de los integrantes de la entidad financiera en estudio.

Tapia (2022), “Rotación del personal y su influencia en el desempeño laboral del talento humano de las instituciones financieras”, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Su objetivo fue determinar la influencia de la rotación del personal en el desempeño del talento humano. De tipo descriptiva, cuantitativa y correlacional. Se empleó la encuesta. La muestra fue 100 trabajadores. Los resultados señalan que el 15% mostró un bajo nivel de desempeño frente la rotación de puestos, mostrando que, el rendimiento del personal operativo estuvo por debajo de los niveles aceptables, afectando por

la rotación del personal. Concluyéndose que se reconoció una fuerte correlación directa entre las variables de la institución en estudio, p- valor o sigma de 0.01, y con un coeficiente de Spearman de 0.81.

Montero (2021), “Relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas, año 2020”, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador. Su objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal. Enfoque cuantitativo no experimental. La población fue 155 empleados bancarios. Empleó la encuesta. Los resultados muestran que, en ocasiones, un 54% del personal demuestra disposición para implementar nuevas ideas de trabajo; un 51% manifiesta que la competencia en ocasiones mejora la eficiencia del área; y el 46% del personal considera que los compromisos entre superiores contribuyen, en mayor o menor medida, a mejorar la atención en su trabajo. Concluyéndose, la existencia de una relación débil o inversa, aun cuando no significativa, entre las variables, lo que sugiere que el personal de la entidad bancaria con menor estrés laboral tiene a tener un buen rendimiento.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Adanaque (2022), “Liderazgo y Desempeño Laboral en los funcionarios de Banca Pyme de Scotiabank Perú SAA, 2021”, Universidad César Vallejo, Lima. Su objetivo fue determinar la relación entre ambas variables. De tipo básica, de un nivel correlacional. La población fue 100 funcionarios. Empleó la encuesta. Respecto al liderazgo, un 52.5% del personal considera que la gestión del trabajo en equipo en la organización es deficiente, lo que dificulta la materialización de blancos. Respecto a la motivación, un 51.2% opina que la motivación que realiza al personal es ineficiente. En relación al desempeño laboral, en la dimensión de compromiso institucional, el 11,3% lo percibe como bajo; en trabajo en equipo, un 8.8% lo considera bajo; en responsabilidad, un 43.8% lo percibe como alto, y en calidad del trabajo, un 10% lo ve como muy bajo. Asimismo, un 7,5% considera bajo el desempeño laboral de la empresa. Concluyéndose en la existencia de una relación

significativa entre las variables en estudio (Rho de 0.598). Además, el valor de $p=0.000$ respalda la significancia estadística de esta relación.

Ibérico (2021), “El liderazgo directivo y el desempeño laboral en el Banco de la Nación - Sucursal Pucallpa, 20218”, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre el liderazgo directivo y el desempeño laboral. De tipo aplicativo no experimental y diseño correlacional, cuantitativa. Empleó la encuesta. La población fue 30 individuos. Los resultados reflejan un 66.7% del personal considera que el liderazgo directivo es neutral, en tanto que un 80% opina que el desempeño laboral es deficiente en la entidad bancaria. Concluyéndose en un coeficiente de correlación de 0.497, una correlación positiva moderada entre ambas variables. Asimismo, el p-valor fue de 0.005, confirmándose una relación significativa entre variables en la Sucursal Pucallpa de la entidad financiera en estudio.

Kaqui y Diaz (2020), “Liderazgo gerencial y logro de metas de los colaboradores en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz, 2020”, Universidad César Vallejo, Huaraz. Su objetivo fue determinar el nivel de relación entre el liderazgo gerencial y logro de metas. Estudio aplicado, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental – correlacional. La población fue 28 trabajadores. Empleó la encuesta. El liderazgo gerencial y el logro de metas se interceptan esencialmente en el nivel “a veces” con un 67.9% seguido por el nivel “casi nunca” en un 17.9%. En los otros niveles, no se observa una intersección significativa, lo que recomienda que las acciones del gerente impactan de forma considerable en los blancos del personal pueden alcanzar. Concluyéndose que existe una relación positiva moderada y significativa entre las variables en estudio (Rho= 0.633; sig= 0.000).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Liderazgo gerencial

Ramírez y Puican (2022) el liderazgo gerencial “son habilidades que un individuo aplica en el ámbito empresarial a fin de conducir y guiar a los miembros de su equipo hacia

la mejora constante, facilitando de esta manera que las organizaciones materialicen metas” (p.3992).

Geraldo, Mera y Mera (2020) señalan que el liderazgo es “un proceso profundamente interactivo que comprende determinar la dirección, visión y tácticas para materializar cierto objetivo, conduciendo a los individuos por medio de una constante motivación” (p. 1057).

Pedraja et al. (2020) aluden que se conceptualiza como el “método por medio del cual se ejerce influencia sobre otros individuos, a través de una buena comunicación, con el objetivo de aporte a la materialización de las metas grupales o de la organización” (p.25)

Paz y Sánchez (2020) mencionan que el liderazgo gerencial es un proceso que impacta en la psique de los individuos respecto a los blancos, funciones y tácticas organizaciones o grupales, enfocando las acciones hacia lo que es necesario para materializar metas, incentivando a la vez la identidad y la comunicación entre los integrantes, alineados con la cultura empresarial (p. 153).

2.2.1.1. Dimensiones

Según Ramírez y Puican (2022), las dimensiones del liderazgo gerencial comprenden el liderazgo personal y el liderazgo orientado a resultados.

a. Liderazgo personal

Según Ramírez y Puican (2022) es el proceso en el que un líder toma conciencia de sus pensamientos y conductas, teniendo un liderazgo propio. Lograr la seguridad y autoestima necesaria, es posible superar los obstáculos mentales, hallar una misión de vida, y mejorar aspectos como las posturas individuales, los hábitos, la calidad de vida y la personalidad. Este desarrollo comprende el crecimiento de talentos y la inteligencia emocional, nutriendo una buena mentalidad, la propia conciencia y la búsqueda de una meta. Es creer en el valor de lo que hacemos y la capacidad de motivarse a sí mismos para avanzar.

b. Liderazgo de resultados

Según Ramírez y Puican (2022) es el momento en que los líderes mejoran y ponen en marcha buenas tácticas para materializar resultados y fortalecer las capacidades organizacionales. El servicio al cliente se convierte en el motor clave para el crecimiento empresarial, favoreciendo la fidelización de clientes y maximizando los activos. Esta

perspectiva se diferencia por la agilidad en la toma de decisiones y el apoyo de cada miembro de la organización. Asimismo, comprende saber y emplear instrumentos para el manejo de conflicto, negociar con eficacia y solucionar dificultades eficientemente.

2.2.1.2. Estilos de liderazgo gerencial

Según Paz y Sánchez (2020) el líder de hoy tiene la capacidad de interactuar de manera eficaz con su medio, reconocer las tácticas que lo conducen al éxito, desafiar los paradigmas establecidas y mantener una mentalidad abierta al cambio. Asimismo, es necesario tener la capacidad de motivar a su personal y llevar a sus organizaciones hacia la materialización de metas. En este sentido, los estilos muestran la conducta del líder frente a diversas situaciones, donde se manifiestan capacidades, habilidades y destrezas, además de las respuestas que muestra en el cumplimiento de sus funciones en el ámbito laboral. A continuación, se explorarán los diferentes estilos de liderazgo:

- Liderazgo democrático: En esta clase de liderazgo incentiva la participación activa del personal, basándose en la idea de un trabajo en grupo. Comprende consultar a los integrantes participantes del equipo en el proceso de toma de decisiones y delegar actividades para materializar blancos organizacionales, sin recurrir a un control excesivo sobre los procesos asignados.
- Liderazgo autocrático: Esta clase de liderazgo, el líder asume toda la responsabilidad de tomar decisiones, demanda total obediencia y supervisa de cerca el rendimiento del personal, para asegurarse de que sigan sus directrices en las actividades en que les asignan como parte de sus funciones laborales.
- Liderazgo carismático: Esta clase de líder tiene cualidades excepcionales que inspiran e incentivan a los individuos a rendir más de lo que harían en circunstancias normales. De acuerdo con expertos, estos líderes son agentes motivadores que incentivan a su personal para materializar metas a través de su buena influencia.
- Liderazgo situacional: Esta clase de líder se acopla a diversos contextos, aplicando el estilo más eficaz por medio de la situación, a fin de maximizar el desempeño del equipo o la organización.
- Liderazgo transaccional: Esta clase de líder se centra en mantener la estabilidad organizacional por medio de intercambios regulares, en términos económicos y sociales, a fin de materializar ciertos objetivos para líderes y seguidores. Este estilo comprende

un compromiso mutuo entre el personal y los líderes, que comprende recompensas y sanciones si es necesario para lograr resultados esperados.

- Liderazgo participativo: Es cuando el líder comprende las contribuciones del personal en la toma de decisiones, donde es apropiado si los seguidores desean ser incluidos. Aunque, los autores coinciden en que, aun cuando el personal participe, la autoridad final para decidir recae en el gerente.
- Liderazgo directivo: Es una clase de liderazgo dirigido si los seguidores prefieren un líder con una clara autoridad. Los expertos señalan que esta clase de liderazgo se basa en las tendencias de empoderamiento, donde el personal tiene la libertad de involucrarse en el proceso, conducidos por la misión y metas empresariales, siempre dentro de un marco ético y moral.
- Liderazgo transformacional: Es cuando el líder se enfoca en los objetivos y cambios que los líderes generan que en sus cualidades individuales. De acuerdo con los autores, este estilo tiene por finalidad transformar a los seguidores al proporcionarle una visión positiva que los impulsará a alcanzar metas para buscar la excelencia empresarial.

2.2.1.3. Rasgos de un liderazgo gerencial

Para Paz y Sánchez (2020), el concepto de liderazgo ha sido ampliamente estudiado, y hoy en día diferentes autores plantean diferentes definiciones al respecto. En este contexto, se entiende que el liderazgo está vinculado con la dirección y coordinación del trabajo a los integrantes de un grupo a fin de materializar blancos comunes. Asimismo, se concibe como la capacidad de líder para alinear los recursos de la organización con los blancos organizacionales.

Existen diferentes aspectos que impactan en el rendimiento de los integrantes de una organización, aunque es el aspecto humano que desempeña un rol clave. En este sentido, el líder no solo brinda los instrumentos necesarios a sus seguidores, sino que asimismo participan activamente en el proceso de materializar blancos organizacionales.

Siguiendo este enfoque, se subraya que la conducta del líder es el elemento central del liderazgo. Aunque los rasgos y capacidades son importantes, es la postura del líder lo que define su estilo. Por ende, es responsabilidad del líder crear un ambiente de compromiso

que favorezca la colaboración entre los integrantes organizacionales. Desde este enfoque, el liderazgo genera cambios tanto en los individuos como en la propia organización.

2.2.1.4. Tácticas de liderazgo

Desde la posición de Velázquez y González (2021) para implementar las tácticas del liderazgo dentro del ámbito empresarial y lograr la materialización de blancos, es importante considerar diferentes factores que se detallan en breve:

- Insertar el trabajo en grupo.
- Reclutar personal con talento.
- Implementar programas de formación en liderazgo.
- Enfocar esfuerzos en fortalecer el compromiso del personal para mejorar la eficiencia.
- Reforzar el diálogo con un pilar esencial para materializar blancos.
- Incorporar el coaching y la retroalimentación continua.
- Adoptar nuevos procedimientos e instrumentos tecnológicos.
- Ser un ejemplo para el equipo de trabajo.

El propósito de estas tácticas es brindar una orientación que facilite la formación de los líderes dentro de las organizaciones, brindándoles instrumentos clave para ejecutar, mejorar, monitorear y direccionar las funciones y blancos planteados, siempre basándose en el personal como un factor principal para fin de lograr la eficiencia.

2.2.1.5. Como ser un buen líder

De acuerdo Tolentino (2020), un líder eficaz debe contar con habilidades que complementen su personalidad. Dichas capacidades se detallan a continuación:

- Diálogo efectivo.
- Organización de roles y responsabilidades.
- Fomento de integración.
- Control de procesos.
- Motivación del equipo.

- Capacidad de delegar.
- Toma de decisiones y manejo de dificultades.
- Manejo del tiempo.

2.2.2. Variable 2: Desempeño laboral

Hanco et al. (2021) indica que “el desempeño en el trabajo hace referencia a las acciones o conductas del personal enfocados hacia la consecución de principales blancos de la organización, y pueden ser valorados en función de las competencias personales y el grado de aportación de cada miembro al desempeño de la empresa” (p. 4).

Checa, Cabrera y Chávarry (2020) consiste en “las acciones o conductas observados en el personal que son relevantes para materializar blancos organizacionales” (p. 71).

Cruzado y Alomia (2020) describen el desempeño en el trabajo como “trabajos escalables, comportamientos y frutos que comprenden el personal, logrando que se relacionen y participen en los blancos organizacionales” (p. 63).

Chagray et al. (2020) mencionan que el desempeño se define como la habilidad de una persona para generar ejecutar, desarrollar, finalizar y generar resultados en menos tiempo, con menor esfuerzo y mayor calidad, todo ello orientado hacia la evaluación de su desempeño que determinará su desenvolvimiento. De este modo, el rendimiento refleja la productividad del personal dentro de las organizaciones, quienes realizan un buen trabajo y complacencia en el trabajo (p. 12).

2.2.2.1. Dimensiones

Checa, Cabrera y Chávarry (2020) indica que el desempeño laboral corresponde el desempeño del colaborador ante los blancos establecidos por la organización. A fin de materializar los blancos deseados, se identifican las siguientes dimensiones:

- a. Desempeño de la función: Hacen referencia a los resultados obtenidos, los atributos, el saber del puesto laboral y la colaboración dentro del equipo. Esta dimensión evalúa factores como el enfoque a los resultados, la calidad y los vínculos interpersonales.

- b. Características individuales: Hace referencia como la capacidad para reconocer dificultades, adaptarse a diferentes situaciones y aceptar retos. Esta dimensión evalúa la iniciativa, la capacidad de trabajar en equipo y la organización.

2.2.2.2. Relevancia del desempeño laboral

Conforme con Checa, Cabrera y Chávvarry (2020) el desempeño laboral es relevante ya que:

- Aumenta el desempeño.
- Respeto por las reglas organizacionales por el reconocimiento parcial del personal que merece su incremento remunerativo.
- Evaluación en el proceso de selección de puestos, promociones y despidos.
- Diseño e implementación de programas de capacitación.
- Planificación en la toma de decisiones para potenciar el desarrollo de habilidades profesionales.
- Descubre nítidamente los errores en el diseño del puesto laboral.
- Dominios de escenarios dificultosos del medio externo, en relación a aspectos familiares.

Para evaluar el rendimiento laboral, es esencial tomar en cuenta factores como la evaluación personal hecha por el trabajador, su capacidad para adaptarse a los avances tecnológicos, sus capacidades para solucionar inconvenientes y su capacidad organizativa en la realización de funciones. De esta forma, incentiva buenas prácticas en el rendimiento en el trabajo contribuye a mejorar el ambiente dentro de la organización.

El estrés laboral puede impactar de manera negativa en el desempeño. Este puede incidir la capacidad de cumplir con las actividades y responsabilidades asignadas, generando errores en los procedimientos y minimizando la eficiencia, lo que al mismo tiempo impacta en el rendimiento del equipo de trabajo. El estrés también puede generar ansiedad, irritabilidad y sentimientos de tristeza, intensificando otras emociones. Asimismo, estos efectos emocionales, se pueden observar síntomas adicionales como la reducción del desempeño, agotamiento físico y psíquico, etcétera. Si esta condición continua de manera severa y prolongada, puede dar lugar a trastornos mentales y demás problemas de salud.

2.2.2.3. Valoración del desempeño laboral

Ponce y Gómez (2021) señalan que la medición del desempeño en el ámbito laboral resulta crucial para el progreso de la empresa, pues influye directamente en la implementación efectiva de las tácticas corporativas. Mediante el análisis del rendimiento del equipo, es posible adoptar resoluciones estratégicas que impulsen el crecimiento organizacional, se puede reconocer sus carencias de formación, identificar sus talentos, tomar decisiones sobre su ubicación en puestos adecuados de acuerdo a sus capacidades, y brindar feedback sobre la efectividad de las tácticas implementadas para su mejora o cambio.

Evaluar el rendimiento del personal es clave, aunque es un proceso complejo que necesita de tiempo y dedicación para ser realizada de manera adecuada. Es necesario que la organización preste atención necesaria y otorgue la relevancia que merece este procedimiento.

En la fase de planificación, es necesario determinar a quiénes se evaluará, los criterios clave de valoración, mejor dicho, qué aspectos se van a medir, y la metodología que se empleará. En la siguiente etapa, el diseño del sistema, se crea el sistema por medio donde se llevará a cabo la evaluación. Este paso es importante para desarrollar la técnica que se aplicará para recopilar la información necesaria y evaluar cada aspecto del rendimiento del personal. Durante la puesta en marcha, se pone en práctica lo diseñado, reconociendo factores principales para su puesta en marcha y asegurándose de informar al personal sobre el aspecto en el que cada uno deberá participar.

Luego, llega la fase de feedback al personal, en la que se realiza una entrevista para comunicar los resultados obtenidos y brindar datos sobre su rendimiento. Como cierre del proceso, en la fase de retroalimentación del sistema de evaluación, la empresa tendrá la oportunidad de comprobar si se lograron los objetivos establecidos. Asimismo, se puede evaluar si la planeación fue apropiada, si el procedimiento se ejecutó de acuerdo a lo planeado y cuando las actividades hechas contribuyeron a una evaluación efectiva y eficiente. Es esencial que la organización establezca si las acciones implementadas para mejorar el rendimiento en el trabajo fueron adecuadas, para mejorar el sistema y beneficiar a la organización en su totalidad.

Al revisar cada fase es necesario considerar una adecuada revisión en la evaluación del rendimiento, se concluye que la evaluación continua del desempeño del personal es siempre beneficiosa, dado que facilita reconocer áreas de mejoras y de desarrollo para poner

en marcha los planes adecuados a fin de corregir obstáculos que pueden obstaculizar el crecimiento de la organización.

2.2.2.4. Rasgos de un adecuado desempeño laboral

Según Sumba, Moreno y Villafuerte (2022), la valoración del rendimiento no debe verse como una meta final, sino como una herramienta, sistema o proceso. Por medio de dicha perspectiva, se logra otros fines enfocados a mejorar la calidad de los frutos en las actividades organizacionales, entendiendo la organización de manera integral. De hecho, la evaluación del personal es un factor dentro de un sistema amplio, que facilita evaluar su rendimiento e incentivar su motivación de modo continuo y formal.

- La evaluación del rendimiento es un proceso formal y continuo, que se extiende a lo largo del tiempo. Al hablar de las cualidades del desempeño en el trabajo, es relevante identificar que la evaluación no es un acontecimiento puntual, sino un proceso constante y en evolución.
- El feedback en el proceso de evaluación responde a la necesidad de poner en marcha una evaluación continua, cuya meta importante tanto para el personal como para la administración es brindar información sobre lo que se está haciendo, cómo se está realizando y cómo se pueden realizar mejoras.

El rendimiento en el trabajo representa un pilar esencial para la operatividad y funcionamiento de cualquier organización, es urgente que sea una prioridad dentro del proceso del manejo del personal. La evaluación del rendimiento debe generar beneficios tanto para la organización como para el personal, dado que aporta a la complacencia laboral, y, en consecuencia, determina la materialización de blancos organizacionales.

Las cualidades del rendimiento en el trabajo comprenden los saberes, capacidades y competencias que se espera que un individuo emplee y demuestre al desempeñar su función. La adaptabilidad comprende mantener la efectividad en diferentes funciones, cargos e individuos. El diálogo hace referencia a la capacidad de expresar ideas claras y efectivas, ya sea en grupos o de manera individual, adaptando el lenguaje y la terminología al público objetivo, y aplicando adecuadamente las normas gramaticales y la coherencia estructural en los mensajes. La iniciativa comprende la capacidad de influir de forma activa en los eventos para lograr objetivos, mostrando una buena actitud en lugar de aceptar las situaciones de manera pasiva.

Dentro del rendimiento en el trabajo, la evaluación es clave para medir el cumplimiento de las actividades y responsabilidades del personal administrativo. En este contexto, la estabilidad laboral es un aspecto clave, dado que brinda al personal seguridad de su permanencia en la organización, lo cual tiene influencia directa en su rendimiento y, por ende, en la eficiencia y triunfo de la empresa.

2.2.2.5. Nivel de desempeño del talento humano

Sumba, Moreno y Villafuerte (2022) mencionan que la gestión del personal es crucial para estimular el rendimiento de los colaboradores dentro de las empresas. En este contexto, es esencial que las organizaciones desarrollen tácticas, instrumentos y aspectos vinculados con este ámbito, los cuales permiten una competitividad adecuada en un medio globalizado. Ella comprende la puesta en marcha de políticas, programas y procedimientos para definir una estructura administrativa y organizativa adecuada, así como la creación de mecanismos apropiados para la integración tanto cuantitativa como cualitativa del personal, a fin de materializar metas organizacionales. A fin de materializar los blancos, el área de recursos humanos dispone de diferentes medios centrados en la planeación, organización, dirección y monitoreo del personal.

Dentro de las organizaciones, las funciones del personal están integradas, y su éxito está sujeto de diferentes aspectos, como el ambiente organizacional, el modelo administrativo, las tecnologías disponibles, la consolidación del talento humano por medio de la filosofía corporativa y la implementación efectiva de sus políticas.

Por ende, el área del recurso humano debe asegurar de contratar personal formado y apropiado durante el proceso de incorporación, que tenga la capacidad de contribuir a la materialización de blancos organizacionales. Contar con un equipo de buen rendimiento en el trabajo es una meta principal para cualquier organización, para efectuar los resultados y que estos superen las expectativas y donde cada empleado desempeñe un rol relevante en la consecución de blancos organizacionales.

2.3. Definición de términos básicos

Liderazgo gerencial

Geraldo, Mera y Mera (2020) señalan que el liderazgo es “un proceso profundamente interactivo que comprende determinar la dirección, visión y tácticas para materializar cierto objetivo, conduciendo a los individuos por medio de una constante motivación” (p. 1057).

Desempeño laboral

Checa, Cabrera y Chávarry (2020) consiste en “las acciones o conductas observados en el personal que son relevantes para materializar blancos organizacionales” (p. 71).

Liderazgo personal

Según Ramírez y Puican (2022) es el proceso en el que un líder toma conciencia de sus pensamientos y conductas, teniendo un liderazgo propio.

Liderazgo de resultados

Según Ramírez y Puican (2022) es el momento en que los líderes mejoran y ponen en marcha buenas tácticas para materializar resultados y fortalecer las capacidades organizacionales.

Desempeño de la función

Según Checa, Cabrera y Chávarry (2020) hacen referencia a los resultados obtenidos, los atributos, el saber del puesto laboral y la colaboración dentro del equipo.

Características individuales

Según Checa, Cabrera y Chávarry (2020) hacen referencia como la capacidad para reconocer dificultades, adaptarse a diferentes situaciones y aceptar retos.

2.4. Hipótesis de investigación

2.4.1. Hipótesis general

El liderazgo gerencial se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, agencia Barranca, 2024.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. El liderazgo personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, agencia Barranca, 2024.
- b. El liderazgo de resultados se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, agencia Barranca, 2024.

2.5. Operacionalización de las variables

Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
LIDERAZGO GERENCIAL	Liderazgo personal	- Conocerse a uno mismo.	01	Cuestionario
		- Mentalidad positiva.	02	
		- Búsqueda de un propósito.	03	
		- Sentido en la vida.	04	
		- Creer que lo que haces vale la pena.	05	
		- Automotivación.	06	
	Liderazgo de resultados	- Resolver conflictos.	07	
		- Saber negociar.	08	
		- Resolver problemas.	09	

Fuente: Ramirez y Puican (2022).

Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
DESEMPEÑO LABORAL	Desempeño de la función	- Orientación de resultados.	10	Cuestionario
		- Calidad.	11	
		- Relaciones interpersonales.	12	
	Características individuales	- Iniciativa.	13	
		- Trabajo en equipo.	14	
		- Organización.	15	

Fuente: Checa, Cabrera y Chávarry (2020).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

Fue de tipo básica, considerando que el estudio estuvo orientado en conseguir nuevos conocimientos de manera sistemática, bajo la finalidad de proporcionar mayor conocimiento e información de la realidad (Alvarez, 2020).

Nivel correlacional, ya que, en esta investigación se asoció variables, midiendo su relación (Hernández y Mendoza, 2018).

Es un diseño no experimental, ya que las variables fueron analizadas sin intervención directa, es decir, no se modificaron intencionalmente las variables (Hernández y Mendoza, 2018). Además, la investigación tiene un enfoque transeccional, dado que se recopilaban datos en un solo momento y lugar determinado (Hernández y Mendoza, 2018).

Enfoque cuantitativo, dado que se utilizaron herramientas y procedimientos estadísticos para examinar la vinculación entre las variables estudiadas (Ñaupas et al., 2018).

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Representada por 26 trabajadores del Banco de Crédito del Perú, agencia Barranca.

3.2.2. Muestra

No se calculó la muestra, tomándose a toda la población.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Como procedimiento se usó la técnica de encuesta.

El instrumento que permitió obtener los datos fue el cuestionario.

Se evaluó las variables, liderazgo gerencial y desempeño laboral. El cuestionario fue respondido por los trabajadores.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.

Se procesó los datos con el SPSS V.27.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

A. Análisis descriptivo del liderazgo gerencial

Tabla 1
Distribución de frecuencias del liderazgo personal

	Alto		Regular		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Liderazgo personal	11	42.3%	10	38.5%	5	19.2%
Conocerse a uno mismo.	9	34.6%	6	23.1%	11	42.3%
Mentalidad positiva.	7	26.9%	9	34.6%	10	38.5%
Búsqueda de un propósito.	9	34.6%	10	38.5%	7	26.9%
Sentido en la vida.	9	34.6%	6	23.1%	11	42.3%
Creer que lo que haces vale la pena.	9	34.6%	7	26.9%	10	38.5%
Automotivación.	10	38.5%	9	34.6%	7	26.9%

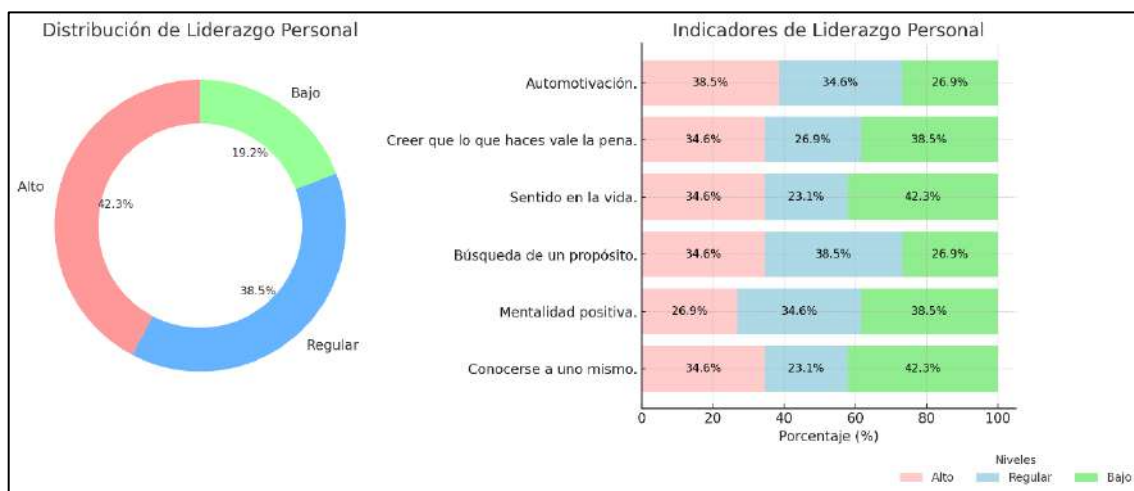


Figura 1. Liderazgo personal.

La Tabla 1 presenta, con respecto al liderazgo personal que el 42.3% lo percibe en un nivel alto, el 38.5% en nivel regular y el 19.2% en nivel bajo, lo que evidencia una valoración predominantemente positiva, aunque con un segmento que requiere mejoras representativas. En el indicador conocerse a uno mismo, el 42.3% considera que su nivel es bajo, mientras que el 34.6% lo percibe como alto y el 23.1% como regular. Por otra parte, la mentalidad positiva, el 38.5% se encuentra en un nivel bajo, el 34.6% en regular y el 26.9% en alto. En la búsqueda de un propósito obtuvo un 38.5% en nivel regular, un 34.6% en alto y un 26.9% en bajo, reflejando una incidencia positiva hacia la identificación de metas claras, aunque persisten retos para mejorar. El sentido en la vida fue percibido como bajo por el 42.3%, alto por el 34.6% y regular por el 23.1%. En cuanto a creer que lo que haces vale la pena, el 38.5% lo percibe como bajo, el 34.6% como alto y el 26.9% como regular. Finalmente, la automotivación, destaca con un 38.5% en nivel alto, el 34.6% en regular y un 26.9% en bajo.

Tabla 2

Distribución de frecuencias del liderazgo de resultados

	Alto		Regular		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Liderazgo de resultados	14	53.9%	9	34.6%	3	11.5%
Resolver conflictos.	10	38.5%	6	23.1%	10	38.5%
Saber negociar.	15	57.7%	5	19.2%	6	23.1%
Resolver problemas.	10	38.5%	7	26.9%	9	34.6%

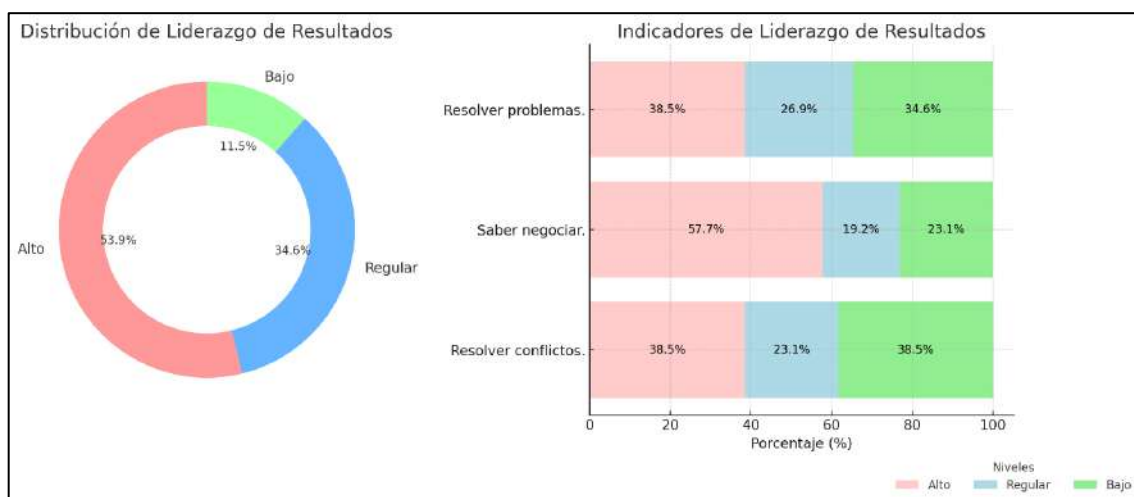


Figura 2. Liderazgo de resultados.

La Tabla 2 presenta que, en el liderazgo de resultados, el 53.9% lo percibe en un nivel alto, el 34.6% en nivel regular y el 11.5% en nivel bajo. En cuanto a resolver conflictos el 38.5% lo evalúa como alto, mientras que el mismo porcentaje lo percibe como bajo, y el 23.1% lo considera regular; este agrupamiento refleja una división significativa en la percepción de esta habilidad, lo que evidencia la necesidad de mejorar la capacidad de los líderes para gestionar conflictos de manera efectiva. Por otra parte, saber negociar es el indicador mejor evaluado, con un 57.7% ubicándolo en el nivel alto, un 19.2% en nivel regular y solo un 23.1% en nivel bajo; esto demuestra una fortaleza destacada en la capacidad de negociación entre líderes. Finalmente, resolver problemas muestra un 38.5% nivel alto, un 26.9% en nivel regular y un 34.6% en nivel bajo.

Tabla 3
Distribución de frecuencias del liderazgo gerencial

		f	%
Válido	Alto	12	46.2
	Regular	11	42.3
	Bajo	3	11.5
	Total	26	100.0

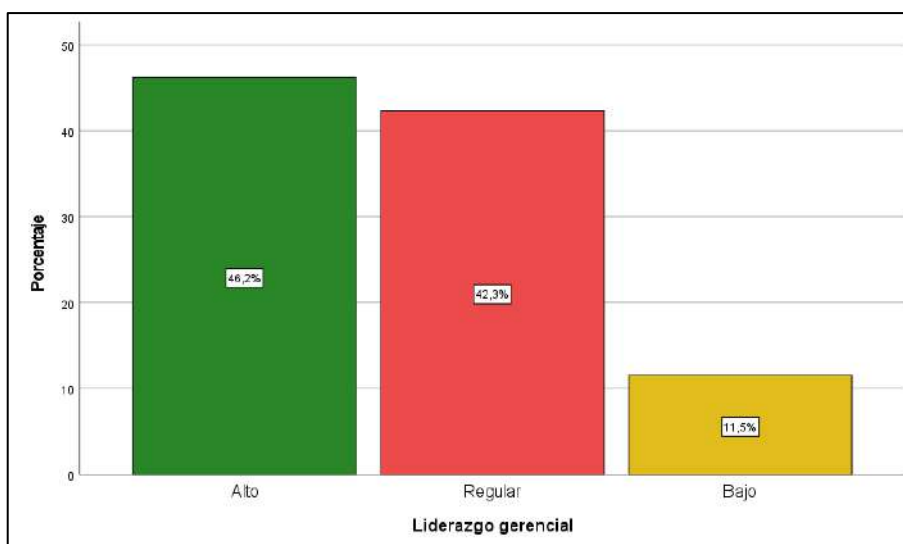


Figura 3. Liderazgo gerencial.

La Tabla 3 presenta que, en el liderazgo gerencial, el 46.2% lo percibe en un nivel alto, el 42.3% en nivel regular y el 11.5% en nivel bajo. Este agrupamiento refleja una división

significativa en la percepción de esta habilidad, lo que evidencia la necesidad de mejorar la capacidad de los líderes para gestionar.

B. Análisis descriptivo del desempeño laboral

Tabla 4

Distribución de frecuencias del desempeño de la función

	Alto		Regular		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Desempeño de la función	11	42.3%	12	46.2%	3	11.5%
Orientación de resultados.	9	34.6%	5	19.2%	12	46.2%
Calidad.	10	38.5%	9	34.6%	7	26.9%
Relaciones interpersonales.	12	46.2%	7	26.9%	7	26.9%

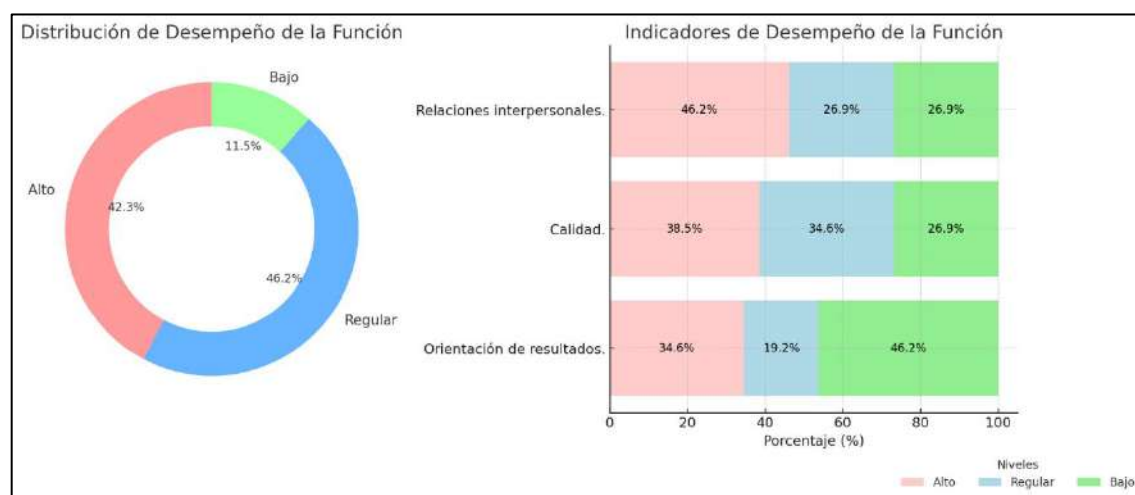


Figura 4. Desempeño de la función.

La Tabla 4 presenta con respecto al desempeño de la función que el 42.3% lo perciben como alto, el 46.2% como regular y el 11.5% como bajo. En cuanto a la orientación de resultados, el 34.6% la percibe como alta, mientras que el 19.2% la evalúa como regular y el 46.2% como baja, esta agrupación destaca una debilidad considerable en la capacidad de los colaboradores para orientarse hacia el logro de los objetivos, lo que podría limitar el impacto global en su desempeño. La calidad presenta un 38.5% en nivel alto, un 34.6% en nivel regular y un 26.9% en nivel bajo. Por otro lado, las relaciones interpersonales es el indicador mejor evaluado, con un 46.2% en nivel alto, mientras que el 26.9% la consideran como regulares, y el mismo porcentaje las percibe como bajas.

Tabla 5

Distribución de frecuencias de las características individuales

	Alto		Regular		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Características individuales	11	42.3%	13	50.0%	2	7.7%
Iniciativa.	9	34.6%	6	23.1%	11	42.3%
Trabajo en equipo.	10	38.5%	8	30.8%	8	30.8%
Organización.	13	50.0%	6	23.1%	7	26.9%

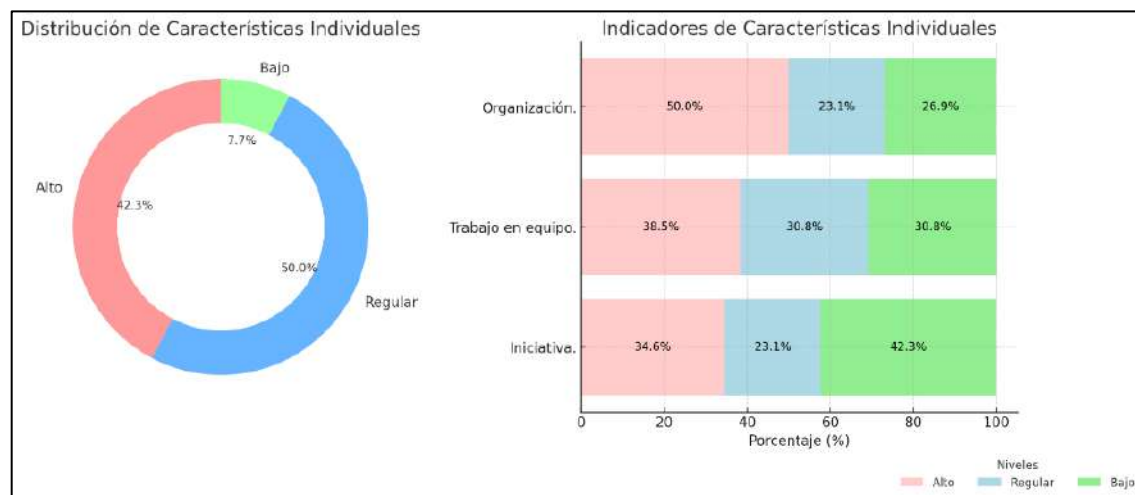


Figura 5. Características individuales.

La Tabla 5 muestra con respecto a las características individuales que el 42.3% la percibe en un nivel alto, el 50% en un nivel regular y solo el 7.7% en un nivel bajo, reflejando una valoración positiva con un mayor énfasis en niveles moderados. En cuanto a la iniciativa, el 34.6% la considera alta, el 23.1% la percibe regular y un significativo 42.3% la evalúa como baja; este agrupamiento evidencia una debilidad notable en la capacidad de los colaboradores para tomar una iniciativa, lo que podría limitar la proactividad y el impulso para lograr objetivos. El trabajo en equipo muestra un 38.5% en nivel alto, mientras que el 30.8% lo evalúa como regular y otro 30.8% como bajo. En la organización, el 50% la percibe como alta, seguido de un 23.1% en el nivel regular y el 26.9% en un nivel bajo.

Tabla 6
Distribución de frecuencias del desempeño laboral

		f	%
Válido	Alto	11	42.3
	Regular	13	50.0
	Bajo	2	7.7
	Total	26	100.0

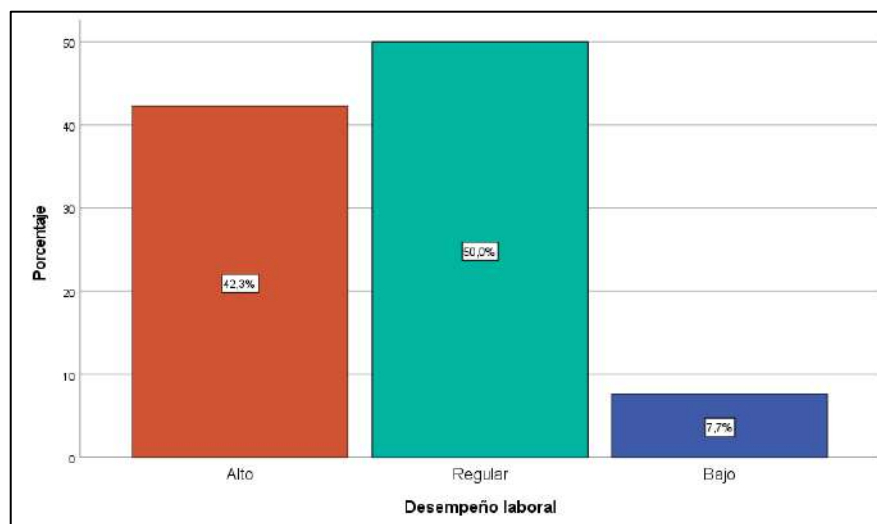


Figura 6. Desempeño laboral.

La Tabla 6 muestra con respecto al desempeño laboral que el 42.3% la percibe en un nivel alto, el 50% en un nivel regular y solo el 7.7% en un nivel bajo, reflejando una valoración positiva con un mayor énfasis en niveles moderados.

C. Prueba de normalidad

Tabla 7
Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo gerencial	0.803	26	0.000
Liderazgo personal	0.893	26	0.011
Liderazgo de resultados	0.900	26	0.016
Desempeño laboral	0.847	26	0.001

La Tabla 7 presenta los resultados del Test de Shapiro – Wilk aplicado a las variables principales del estudio, incluyendo liderazgo gerencial, liderazgo personal, liderazgo de resultados y desempeño laboral, para evaluar si los datos siguen una distribución normal. Para liderazgo gerencial, el estadístico de Shapiro -Wilk no sigue una distribución normal. De manera similar, en el liderazgo personal, así como en el caso de liderazgo de resultados, lo que confirma que tampoco presentan normalidad. Finalmente, en el desempeño laboral, el estadísticos Shapiro – Wilk fue de 0.001, corroborando que los datos no siguen una distribución normal.

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Tabla 8

Pruebas de Rho de Spearman entre el liderazgo gerencial y el desempeño laboral

			Liderazgo gerencial	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Liderazgo gerencial	Coefficiente de correlación	1.000	,709**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	26	26
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,709**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	26	26

La Tabla 8 muestra que el liderazgo gerencial y el desempeño laboral presentan una relación positiva fuerte, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.709 y un nivel de significancia de 0.000. Esto indica que el liderazgo presenta un impacto directo y significativo en el desempeño laboral, de modo que, una mayor efectividad en el liderazgo gerencial está asociada con un mejor desempeño laboral en las funciones de los colaboradores.

Hipótesis Especifica 1

Tabla 9

Pruebas de Rho de Spearman entre el liderazgo personal y el desempeño laboral

			Liderazgo personal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Liderazgo personal	Coefficiente de correlación	1.000	,751**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	26	26
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,751**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	26	26

La Tabla 9 muestra que el liderazgo personal y el desempeño laboral presentan una relación positiva fuerte, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.751 y un nivel de significancia de 0.000. Esto evidencia que el liderazgo personal se conecta con el desempeño laboral, indicando que un mayor desarrollo y efectividad en las competencias personales del liderazgo están asociados con un incremento en el nivel de desempeño de los colaboradores.

Hipótesis Especifica 2

Tabla 10

Pruebas de Rho de Spearman entre el liderazgo de resultados y el desempeño laboral

			Liderazgo de resultados	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Liderazgo de resultados	Coefficiente de correlación	1.000	,465*
		Sig. (bilateral)		0.017
		N	26	26
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,465*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.017	
		N	26	26

La Tabla 10 muestra que el liderazgo de resultados y el desempeño laboral presentan una relación positiva moderada, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.465 y un nivel de significancia de 0.017. Esto indica que el liderazgo orientado a resultados se asocia con el desempeño laboral, sugiriendo que una mejora en el enfoque hacia el logro de metas contribuye a un desempeño laboral efectivo por parte de los colaboradores.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

En la relación con los resultados de la hipótesis general, que postula que el liderazgo gerencial se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, agencia Barranca, 2024, se obtuvo una correlación de Spearman de 0.709 con un nivel de significancia de 0.00. Esto indica un grado positivo fuerte, evidenciando que el estilo y las acciones del liderazgo gerencial repercute en el desempeño laboral. Al comparar los resultados con los hallazgos de Adanaque (2022), se observa que el liderazgo también muestra una correlación positiva, aunque el coeficiente obtenido fue de 0.598, lo que indica una relación positiva de nivel moderado. En dicho estudio, dimensiones como la motivación y manejo en equipo fueron identificadas como deficiencias importantes que afectaron el desempeño laboral. Estos resultados coinciden con el presente estudio al destacar que el liderazgo efectivo es esencial para mejorar el compromiso institucional, el trabajo en equipo y la calidad del trabajo. Por otro lado, los resultados también encuentran similitudes con el estudio de Kaqui y Diaz (2020), donde el liderazgo gerencial muestra una correlación positiva media y significativa con el logro de metas de los colaboradores, obteniéndose un coeficiente de Spearman de 0.633, con p valor de 0.000. En este caso, se identifica que las acciones del gerente están directamente relacionadas con la habilidad de los trabajadores para cumplir con los objetivos establecidos.

En la relación con los resultados de la hipótesis específica, que postula que el liderazgo personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, agencia Barranca, 2024, se obtuvo una correlación de Spearman de 0.751 con un nivel de significancia de 0.00. Esto indica

un grado positivo fuerte, evidenciando que las capacidades del liderazgo están enfocadas en las relaciones interpersonales y tienen un enlace en el rendimiento laboral de los trabajadores. Al comparar estos hallazgos con la investigación de Maldonado y Romero (2023), quienes se identificaron también la relación positiva y significativa, determinada mediante la Prueba de Chi cuadrado. En dicho estudio, el 70.37% propuso que un liderazgo efectivo debe implicar participación activa y apoyo en la solución de problemas, mientras que el 46.30 sugiere que es necesario mantener una interacción amistosa sin descuidar los estándares de desempeño. Estos hallazgos son congruentes con los resultados actuales, ya que ambos estudios destacan la importancia del liderazgo que fomenta las relaciones interpersonales efectivas y proporciona a los trabajadores a mejorar su rendimiento. Por otro lado, los resultados también encuentran respaldo por los estudios realizados por Ibérico (2021), quien analiza la relación entre el liderazgo directivo y desempeño laboral. En dicho trabajo, se obtuvo una correlación positiva moderada de Spearman de 0.497 con un p valor de 0.005, indicando que un liderazgo adecuado repercute significativamente en el desempeño laboral.

En la relación con los resultados de la hipótesis específica, que postula que el liderazgo de resultados se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, agencia Barranca, 2024, se obtuvo una correlación de Spearman de 0.495 con un nivel de significancia de 0.017. Esto indica un grado positivo moderado, evidenciando que el liderazgo enfocado en la consecución de metas y objetivos tiene un impacto relevante, aunque no determinante, en el desempeño de los colaboradores. Comparando estos hallazgos con los resultados de Tapia (2022), quien estudio la rotación de personal en el desempeño laboral, se encontró una correlación positiva fuerte (Spearman = 0.81; $p < 0.05$). Este estudio concluyó que la rotación del personal impacta de manera directa en el desempeño laboral, evidenciando como factores relacionados con la gestión y los resultados afectan la productividad del talento humano. Aunque los coeficientes varían en magnitud, ambos estudios coinciden en destacar la importancia de una gestión efectiva de los resultados por mejorar el desempeño laboral. No obstante, los resultados de Tapia indican mayor impacto directo de los factores gerenciales en comparación con el presente estudio. Por otra parte, los resultados actuales también encuentran puntos de comparación con la investigación de Montero (2021), quien investigó la relación entre el estrés laboral y el desempeño. En este caso, se identificó una relación inversa

débil y no significativa, indicando que el estrés laboral en un nivel bajo favorece un mejor desempeño laboral, su estudio subraya la importancia de un ambiente gerencial que reduzca barreras como el estrés, lo que indirectamente afecta el logro de metas y la productividad laboral.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- En la relación con los resultados de la hipótesis general, que postula que el liderazgo gerencial se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, agencia Barranca, 2024, se obtuvo una correlación de Spearman de 0.709 con un nivel de significancia de 0.00. Esto indica un grado positivo fuerte, evidenciando que el estilo y las acciones del liderazgo gerencial repercute en el desempeño laboral.
- En la relación con los resultados de la hipótesis específica, que postula que el liderazgo personal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, agencia Barranca, 2024, se obtuvo una correlación de Spearman de 0.751 con un nivel de significancia de 0.00. Esto indica un grado positivo fuerte, evidenciando que las capacidades del liderazgo están enfocadas en las relaciones interpersonales y tienen un enlace en el rendimiento laboral de los trabajadores.
- En la relación con los resultados de la hipótesis específica, que postula que el liderazgo de resultados se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, agencia Barranca, 2024, se obtuvo una correlación de Spearman de 0.495 con un nivel de significancia de 0.017. Esto indica un grado positivo moderada, evidenciando que el liderazgo enfocado en la consecución de metas y objetivos tiene un impacto relevante, aunque no determinante, en el desempeño de los colaboradores.

6.2. Recomendaciones

- Implementar un sistema de gestión basado en indicadores clave de rendimiento diseñado para monitorear el impacto específico del liderazgo gerencial sobre el desempeño. Este sistema debe enfocarse a métricas críticas, como productividad individual, compromiso laboral y cumplimiento de objetivos estratégicos, permitiendo evaluar de manera continua la efectividad del liderazgo gerencial y realizar ajustes basados en datos para optimizar los resultados organizacionales
- Desarrollar un programa de evaluación y fortalecimiento de liderazgo personal mediante indicadores de comportamiento, enfocado a medir habilidades como comunicación interpersonal, empatía, manejo de conflictos y capacidad de influencia en los colaboradores. Este programa debe incluir retroalimentación estructurada basada en herramientas de evaluación 360 y análisis estadístico de su relación con el desempeño laboral, garantizando que los líderes promuevan un entorno de trabajo colaborativo y alineado con los objetivos organizacionales.
- Optimizar un modelo de liderazgo de resultados mediante indicadores de rendimiento estratégico enfocado en analizar la capacidad de los líderes para traducir objetivos organizacionales en metas claras, medibles y alcanzables para los colaboradores. Este enfoque debe incluir el uso de herramientas avanzadas de gestión estratégica, como cuadros integrales, que permitan vincular directamente los resultados obtenidos por los equipos con las metas organizacionales, garantizando un impacto medible.

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas

Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Recurso académico, Universidad de Lima.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2 ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5 ed.). Ediciones de la U.

7.2. Fuentes electrónicas

Adanaque, A. (2022). *Liderazgo y Desempeño Laboral en los Funcionarios de Banca Pyme de Scotiabank Perú SAA, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83823/Adanaque_JAI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Alcázar, P. (2020). Estilo de liderazgo y compromiso organizacional: impacto del liderazgo transformacional. *Economía Coyuntural*, 5(4), 89-121. <https://www.redalyc.org/>

Arias, J. (2021). Estilos de liderazgo y engagement laboral en analistas de crédito del sector financiero en Arequipa. *Desafíos*, 12(1), 09-15. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/256e/18>

Chagray, N., Neri, A., Ramos, S., Maguiña, R. y Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2). https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-49322020000200003&script=sci_arttext

Checa, L., Cabrera, X. y Chávarry, P. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14(4). <https://doi.org/10.33554/>

- Cruzado, L. y Alomia, D. (2020). Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. *Revista de Investigación Valor Agregado*(1), 61 - 72. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1414/1784
- Geraldo, L., Mera, A. y Mera, E. (2020). Importancia de los estilos de liderazgo: un abordaje de revisión teórica. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 10(1), 155 - 174. <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/501/589>
- Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z. y Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000300186&script=sci_arttext&tlng=pt
- Ibérico, S. (2021). *El liderazgo directivo y el desempeño laboral en el Banco de la Nación - Sucursal Pucallpa, 20218* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali] http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5143/B01_2022_UNU_MAESTRIA_2021_TM_SILVIO-IBERICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kaqui, M. y Diaz, M. (2020). *Liderazgo gerencial y logro de metas de los colaboradores en el banco Scotiabank de la ciudad de Huaraz, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali]. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5143/B01_2022_UNU_MAESTRIA_2021_TM_SILVIO-IBERICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maldonado, Y. y Romero, W. (2023). *Liderazgo femenino y desempeño laboral dentro del Banco Austro de la ciudad de Latacunga* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Cotopaxi]. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/10033/1/PI-002365.pdf>
- Montero, G. (2021). *Relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas, año 2020* [Tesis de maestría, Pontificia Univesidad Católica]. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/064dd02e-6437-40f5-8ea0-3623e3418e6f/content>
- Paz, A. y Sánchez, I. (2020). Liderazgo gerencial factor de éxito en empresas de servicios públicos de Riohacha, Colombia. *Tendencias en la Investigación*

- Universitaria: Una visión desde Latinoamérica.*, 33(8), 149-169.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7794730>
- Pedraja, L., Marchioni, Í., Espinoza, C. y Muñoz, C. (2020). Liderazgo y cultura organizacional como factores de influencia en la calidad universitaria: un análisis conceptual. *Formación universitaria*, 13(5).
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062020000500003&script=sci_arttext&tlng=pt
- Ponce, L. y Gómez, S. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. *Dominio de las ciencias*, 7(2). <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1851/3754>
- Prospel, E., Romero, L. y Jaya, I. (2022). Influencia del liderazgo en el desempeño laboral: caso práctico de la empresa Mcduck. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(3).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8534727>
- Ramirez, A. y Puican, V. (2022). Liderazgo gerencial y competitividad laboral de Infocentro SRL., Jaén, Perú. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(2). <https://www.journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJS/article/view/345/219>
- Sumba, R., Moreno, P. y Villafuerte, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>
- Tapia, J. (2022). *Rotación del personal y su influencia en el desempeño laboral del talento humano de las instituciones financieras* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36856/1/153%20GTH.pdf>
- Tolentino, H. (2020). Habilidades sociales y estrategias didácticas para la formación del liderazgo desde la educación básica. *Revista Educación*, 44(2).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8534727>
- Valarezo, L., Ramón, D. y Borja, D. (2024). Gestión Administrativa de Organizaciones Financieras de Machala e Incidencia en el Desempeño del Talento Humano.

593 *Digital Publisher CEIT*, 9(1), 700-715. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9262985>

Valenzuela, Y. (2022). Gestión de recursos humanos en el desempeño laboral del Banco de la Nación. *Journal Biofab*, 1(2). <http://journal.biofab.com.pe/index.php/journal/article/view/9/25>

Velázquez, C. y González, A. (2021). Inteligencia emocional del líder intervención de coaching. *Revista CEA*, 7(15), 1-24. <https://doi.org/https://doi>

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre Liderazgo gerencial y desempeño laboral de los trabajadores. El cuestionario es anónimo y la información recaudada será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutro	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

ITEM	1	2	3	4	5
LIDERAZGO GERENCIAL					
DIMENSIÓN 01: LIDERAZGO PERSONAL					
1. ¿Los gerentes tratan de conversar con cada trabajador a fin de conocerlos mejor?					
2. ¿Los gerentes promueven actividades y una buena actitud en el trabajo?					
3. ¿Los gerentes lo impulsan a desarrollarse profesionalmente?					
4. ¿Los gerentes comparte experiencias y consejos?					
5. ¿Los gerentes le generan confianza para realizar un buen desempeño?					
6. ¿Los gerentes lo motivan permanentemente para que mejores tus funciones?					
DIMENSIÓN 02: LIDERAZGO POR RESULTADOS					
7. ¿Los gerentes tratan de solucionar los conflictos procurando que ambas partes queden satisfechas?					
8. ¿Los gerentes son buenos negociadores?					
9. ¿Los gerentes resuelven eficientemente problemas?					
DESEMPEÑO LABORAL					
DIMENSIÓN 01: DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN					
10. ¿Consideras que los objetivos y metas de tu área no son claras?					
11. ¿Eres eficiente en el trabajo?					
12. ¿Orientas de forma adecuada al cliente?					
DIMENSIÓN 02: CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES					
13. ¿Te anticipas a las dificultades que se presentan en tu entorno laboral?					
14. ¿Eres participativo en el trabajo en equipo?					
15. ¿Planificas tus actividades?					

Gracias por sus respuestas.

ANEXO 2

DATOS GENERALES

Tabla
Datos generales

		f	%
Género	F	12	46.2%
	M	14	53.8%
Edad (años)	18 a 24	11	42.3%
	25 a 31	8	30.8%
	32 a 45	7	26.9%

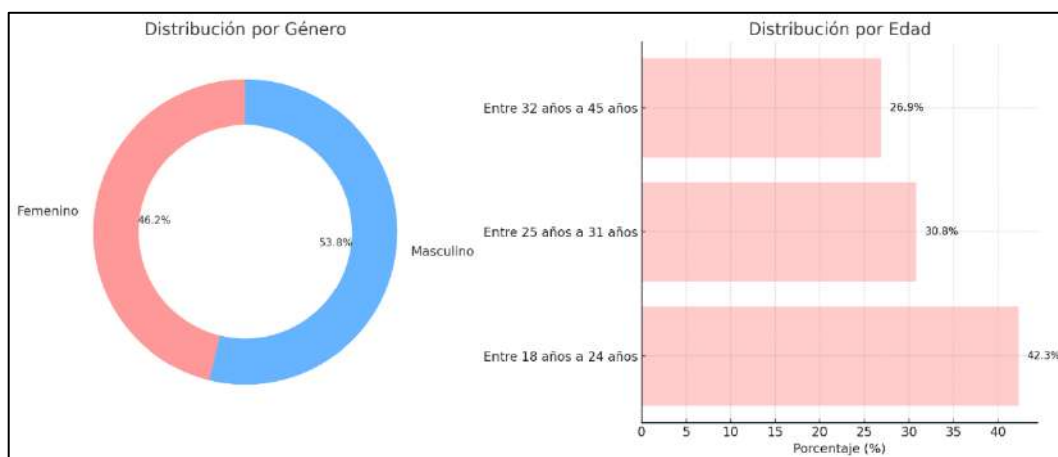


Figura. Datos generales.

La Tabla muestra la distribución de los participantes según su género y edad. En cuanto al género, el 53.8% es del género masculino, mientras que el 46.2% son femeninos. En cuanto a la edad el 42.3% tiene entre 18 a 24 años, seguido por el rango entre 25 a 31 años con un 30.8% y el grupo de 32 a 45 años que representa el 26.9%.

ANEXO 3

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Validez del instrumento

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		Liderazgo gerencial	Desempeño laboral
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.709	0.711
	Aprox. Chi-cuadrado	70.987	48.538
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	36	15
	Sig.	0.000	0.000

Confiabilidad del instrumento

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Liderazgo gerencial	0.826	9
Desempeño laboral	0.811	6

ANEXO 5: BASE DE DATOS

Genero	Edad	LIDERAZGO GERENCIAL	Liderazgo personal	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Liderazgo de resultados	P7	P8	P9
Masculino	Entre 25 años a 31 años	3	2	1	2	1	1	4	2	4	5	5	1
Femenino	Entre 18 años a 24 años	3	3	3	1	5	4	2	5	2	2	4	1
Femenino	Entre 18 años a 24 años	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Femenino	Entre 25 años a 31 años	3	3	4	1	4	4	1	4	3	4	1	4
Femenino	Entre 18 años a 24 años	4	4	5	5	1	5	5	1	4	5	5	1
Femenino	Entre 25 años a 31 años	3	3	3	2	4	3	2	4	2	3	2	2
Femenino	Entre 18 años a 24 años	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	3
Femenino	Entre 32 años a 45 años	4	4	3	5	3	3	5	3	4	3	5	3
Masculino	Entre 32 años a 45 años	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	4
Masculino	Entre 18 años a 24 años	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2
Masculino	Entre 32 años a 45 años	3	4	5	3	4	5	3	4	2	2	3	2
Masculino	Entre 25 años a 31 años	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5
Masculino	Entre 18 años a 24 años	1	2	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1
Masculino	Entre 32 años a 45 años	3	3	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4
Femenino	Entre 25 años a 31 años	3	2	2	1	3	2	1	4	4	4	4	4
Femenino	Entre 32 años a 45 años	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
Femenino	Entre 25 años a 31 años	3	2	1	3	3	1	3	3	4	1	5	5
Femenino	Entre 25 años a 31 años	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1
Masculino	Entre 25 años a 31 años	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
Masculino	Entre 32 años a 45 años	3	3	3	4	1	3	4	1	3	3	4	3
Masculino	Entre 18 años a 24 años	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
Masculino	Entre 18 años a 24 años	2	2	1	1	3	1	1	3	3	1	5	3
Masculino	Entre 18 años a 24 años	3	3	3	4	1	3	4	1	3	3	4	1
Masculino	Entre 32 años a 45 años	3	3	4	2	4	4	2	4	3	4	2	4
Masculino	Entre 18 años a 24 años	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
Femenino	Entre 18 años a 24 años	3	3	1	4	5	1	4	5	3	1	4	5

DESEMPEÑO LABORAL	<i>Desempeño de la función</i>	P10	P11	P12	<i>Características individuales</i>	P13	P14	P15
2	2	1	3	2	3	3	1	4
3	3	2	3	3	2	2	3	2
2	2	1	2	4	2	1	2	4
3	3	4	1	4	3	4	1	4
4	4	5	5	1	4	5	5	1
3	3	3	2	4	3	3	2	4
3	3	2	4	3	3	2	4	3
4	4	3	5	3	4	3	5	3
4	4	5	3	4	4	5	3	4
3	3	5	1	2	3	5	1	2
4	4	5	3	4	4	5	3	4
4	4	5	3	5	4	5	3	5
2	2	1	1	3	2	1	1	3
3	3	2	4	4	3	2	4	4
2	2	2	1	4	2	2	1	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	1	5	5	4	1	5	5
2	2	1	3	1	2	1	3	1
3	3	4	3	3	3	4	3	3
3	3	3	4	1	3	3	4	1
3	3	3	3	2	3	3	3	2
3	3	1	5	3	3	1	5	3
3	3	3	4	1	3	3	4	1
3	3	4	2	4	3	4	2	4
3	3	2	3	3	3	2	3	3
3	3	1	4	5	3	1	4	5