



UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ

FACULTAD DE NEGOCIOS

INVESTIGACIÓN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“Liderazgo directivo y su relación con el desempeño laboral de los
colaboradores del Hotel Europa, Iquitos – Loreto 2015”**

Autora:

Arévalo Mendoza, Victoria del Pilar

**Para optar el título profesional de
Licenciado en Turismo y Hotelería**

Iquitos – Perú

2016

DEDICATORIA

A mis queridos padres, y a mi esposo quienes son mi soporte sentimental, espiritual y moral, que por su apoyo incondicional, me encuentro en esta etapa de mi vida, titulada en la carrera profesional de Turismo y Hotelería.

AGRADECIMIENTO

A mis padres y a mi esposo por todo el apoyo que recibí de ellos, dándome confianza y motivación que depositaron en mi persona, para poder culminar mis estudios y finalmente titularme en la carrera profesional de Turismo y Hotelería mil gracias por todo y a cada uno de ellos.

ACTA DE SUSTENTACIÓN



Universidad Científica del Perú . UCP

FACULTAD DE NEGOCIOS

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el Distrito de San Juan Bautista, siendo las 10:00 horas del día 22 del mes de Marzo del año 2017, se reunieron en la sala de audiencias de la Universidad Científica del Perú, el Jurado Examinador, que lo conforman:

CPCC: Edwin Delgado Hildebrandt **Presidente**
Lic. Tur. Nathaly Maraza Torres **Miembro**
Lic. Adm. Isis Rojas Salazar **Miembro**

Para evaluar la sustentación de la Bachiller:
VICTORIA DEL PILAR AREVALO MENDOZA

En la modalidad de **INVESTIGACIÓN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL** titulado "**LIDERAZGO DIRECTIVO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL EUROPA, IQUITOS-LORETO 2015**".

Después de las deliberaciones correspondientes, se procedió a evaluar, teniendo como resultado:

| Indicador | Examinador 1 Presidente | Examinador 2 Miembro | Examinador 3 Miembro | Promedio |
|---|----------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------|
| A) Dominio del Tema | 4 | 3 | 3 | 3 |
| B) Calidad de redacción | 3 | 3 | 3 | 3 |
| C) Competencia expositiva, argumentación y coherencia | 3 | 3 | 3 | 3 |
| D) Calidad de respuestas | 3 | 4 | 3 | 3 |
| E) Uso de terminología especializada | 4 | 3 | 3 | 3 |
| Calificación Final | | | | 15 |
| Calificación final (en letras) | Quince | | | |

Leyenda:

| Indicador | Descripción | Puntaje |
|-----------|---------------|---------|
| A | Deficiente | 1 |
| B | Regular | 2 |
| C | Satisfactoria | 3 |
| D | Optima | 4 |

El Jurado considera Satisfactoria la sustentación.

Presidente:

Miembro:

Miembro:

INDICE DE CONTENIDO

Página

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA | II |
| AGRADECIMIENTO | III |
| ACTA DE SUSTENTACIÓN | IV |
| INDICE DE CONTENIDO | V |
| ÍNDICE DE TABLAS | VII |
| ÍNDICE DE FIGURAS | VIII |
| RESUMEN | IX |
| ABSTRACT | X |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN..... | 11 |
| 1.1. Planteamiento del problema | 11 |
| 1.1.1 Descripción del problema. | 11 |
| 1.1.2 Formulación del problema. | 13 |
| 1.2 Objetivos de la investigación | 14 |
| 1.2.1 Objetivo general..... | 14 |
| 1.2.2 Objetivos específicos. | 14 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL | 15 |
| 2.1. Antecedentes de investigación | 15 |
| 2.2. Marco Teórico. | 19 |
| 2.3. Marco Conceptual..... | 28 |
| CAPÍTULO III: MÉTODO | 29 |
| 3.1. Hipótesis..... | 29 |
| 3.1.1 Hipótesis general..... | 29 |
| 3.1.2 Hipótesis específicas..... | 29 |
| 3.1.3. Variables, indicadores e índices..... | 30 |
| 3.2 Tipo de investigación. | 31 |
| 3.3 Marco poblacional y muestra. | 32 |
| 3.3.1 Población | 32 |

| | |
|---|----|
| 3.3.2 Muestra..... | 32 |
| 3.4 Técnicas..... | 32 |
| 3.5 Instrumento de recolección de datos..... | 32 |
| 3.6 Ética..... | 32 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS..... | 33 |
| CAPITULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 43 |
| CONCLUSIONES..... | 46 |
| RECOMENDACIONES..... | 48 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 50 |
| ANEXOS..... | 54 |
| ANEXO 1: Instrumento de recolección de datos..... | 54 |
| ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos..... | 57 |
| ANEXO 3: Matriz de consistencia..... | 60 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Página |
|--|--------|
| Tabla N° 1. Prueba de normalidad | 41 |
| Tabla N° 2. Correlación de Rho de Spearman | 41 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | Página |
|--|--------|
| Figura N° 1. Características personales..... | 33 |
| Figura N° 2. Características laborales..... | 34 |
| Figura N° 3. Habilidades directivas | 35 |
| Figura N° 4. Liderazgo directivo | 36 |
| Figura N° 5. Competencia | 37 |
| Figura N° 6. Productividad | 38 |
| Figura N° 7. Motivación | 39 |
| Figura N° 8. Desempeño laboral | 40 |

RESUMEN

La presente investigación lleva por título Liderazgo directivo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Europa, Iquitos Loreto 2015, la misma que tiene como objetivo determinar la relación entre las variables en estudio, para lo cual también se planteó como hipótesis que si existe relación entre el liderazgo directivo y el desempeño laboral.

La muestra de la investigación fue de 21 colaboradores de la empresa referenciado. El tipo de investigación es no experimental de diseño descriptivo correlacional, puesto que se describió a las variables para luego entablar una relación entre las mismas, la técnica de recolección de datos fue la encuesta, donde se elaboró el cuestionario en base indicadores e índices, de los resultados se pudo concluir que las variables en estudio tiene una relación positiva considerable.

Los principales indicadores que lo caracterizan al liderazgo directivo encontramos, las características personales, características laborales y habilidades directivas, las mismas que presentan una tendencia de ser adecuadas según los trabajadores tomados en la encuesta, donde afirman que el personal directivo presenta mejoras constantes, tiene la habilidad para dar solución a los problemas y se muestra comprometido con la empresa.

El desempeño laboral de los trabajadores de la empresa muestra una tendencia de ser adecuada, ya que los trabajadores muestran tener mayor competencia, mayores niveles de productividad y mayor motivación en el desarrollo de sus funciones.

Palabras Clave: Liderazgo directivo – desempeño laboral, trabajadores, actividad hotelera.

ABSTRACT

The present research is entitled Leadership management and its relation with the work performance of the collaborators of the Hotel Europa, Iquitos Loreto 2015, the same one that aims to determine the relationship between the variables under study, for which it was also hypothesized that If there is a relationship between managerial leadership and job performance.

The sample of the investigation was of 21 collaborators of the referenced company. The type of research is non-experimental descriptive correlational design, since it was described the variables and then to establish a relationship between them, the technique of data collection was the survey, where the questionnaire was elaborated on the basis of indicators and indexes, The results could be concluded that the variables under study has a considerable positive relation.

The main indicators that characterize the managerial leadership are the personal characteristics, labor characteristics and managerial skills, which have a tendency to be adequate according to the workers taken in the survey, where they affirm that the managerial staff presents constant improvements, he has the Ability to solve problems and is committed to the company.

The work performance of the workers of the company shows a tendency to be adequate, since the workers show greater competition, higher levels of productivity and greater motivation in the development of their functions.

Key words: Management leadership - work performance, workers, hotel activity.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1 Descripción del problema.

En el mundo se ve el gran crecimiento del sector empresarial, sin embargo no todas las empresas tienen un adecuado desenvolvimiento dentro del mercado, ello depende de cómo los que ocupan los mayores cargos realizan el manejo de las empresas, es así que surge el término de liderazgo, donde una persona es la encargada de encaminar a los colaboradores y es encargado del adecuado funcionamiento de la empresa.

El liderazgo directivo de acuerdo a Joseph (2011) es aquella habilidad que posee una persona, para lograr dirigir adecuadamente al grupo de personas que se encuentra a su responsabilidad con el fin de que junto a ello se alcancen las metas y objetivos que se han trazado, así mismo define que es la capacidad que esta persona tiene para influenciar en las emociones de sus colaboradores.

En el mundo los líderes directivos tienen la denominación de CEO (Chief Executive Officer), los cuales están presentes en las grandes empresas, tales como Coca Cola, Google, Apple, etc. Ya que estos son los encargados de la adecuada gestión administrativa para el logro de los objetivos, todo ello manifestado por More (2015).

Al igual que la importancia que tiene el liderazgo directivo para que una empresa logre crecer, está el desempeño que tiene el personal con el que cuenta, Alles (2013) menciona que el desempeño laboral son los resultados de las funciones que realizan los colaboradores dentro de una entidad, se debe tener en cuenta que siendo en las empresas a nivel mundial considerada las personas como recursos muy importantes para el desarrollo de la empresa, las mismas tienen la obligación de brindar todo lo necesario para lograr como resultado un alto desempeño laboral.

En el Perú, muchas empresas no se han sostenido en el tiempo sea por un inadecuado manejo por parte de sus autoridades o por factores como un producto o servicio poco sostenibles, una mala organización, falta de objetivos

específicos, etc. Cabe mencionar que el Perú es un país donde la economía mayoritaria la representan las Pymes; estas suelen ser negocios familiares que surgen por alguna necesidad, más que por una estrategia de negocios.

Los propietarios de las Pymes desconocen la importancia de un adecuado manejo administrativo por parte de las autoridades de la empresa, es por ello que muchas de estas no logran con los objetivos trazados, y en el peor de los casos suelen desaparecer del mercado, sin embargo también existen empresas que han surgido como Pymes familiares y gracias a la gestión que se le ha dado han logrado ocupar un lugar en el mercado empresarial, siendo un claro ejemplo de ello la empresa Kola Real.

La ciudad de Iquitos es la capital de la región Loreto, una ciudad considerada la capital de la selva peruana es una ciudad de grandes oportunidades para el negocio, y más aun tratándose de negocios referidos al turismo, es por ello que se ha observado un aumento de la economía en este sector.

La empresa hotelera de denominación “Hotel Europa”, hotel considerado de tres estrellas por el adecuado funcionamiento que ha estado teniendo en los últimos años, el Hotel se encuentra ubicada en la calle Prospero N° 494, la misma que vienen en funcionamiento bajo el RUC 20567203167.

Actualmente cuenta con 21 trabajadores, quienes son los encargados de brindar servicios de calidad a todos los clientes con las que cuenta.

En el año 2013 el Hotel Europa tuvo un cambio de dueños, siendo los anteriores la familia Conde, y pasando a manos durante ese año a nombre del grupo Vergara. La Gerente General Sandra del Carmen Rodríguez García, quien desde que ocupó la gerencia se preocupó en todo momento por todos los detalles del hotel mostrando mucho interés por ser los mejores brindando el servicio de alojamiento en nuestra ciudad.

Se iniciaron las capacitaciones del personal, se implementó uniforme para todas las áreas y remodelo el hotel en su totalidad con todos los ambientes

modernos con lo último en tecnología, preocupada siempre por la satisfacción del cliente.

En la actualidad ella sigue siendo la Gerente General junto a su staff de colaboradores quienes dan lo mejor de ellos a diario para que los clientes se sientan como en casa teniendo así una cartera de clientes ganada que eligen al Hotel como la mejor opción en cuanto a servicio de alojamiento y alimentación se refiere, es por ello que se realiza esta investigación, con el fin de lograr determinar la relación que existe entre el liderazgo directivo y el desempeño laboral, con el fin de que la empresa mantenga o logre mayor presencia en el mercado.

1.1.2 Formulación del problema.

El problema general es el siguiente:

¿Cuál es la relación entre el liderazgo directivo y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Europa, Iquitos – Loreto, 2015?

Los problemas específicos son los siguientes:

¿Cómo es liderazgo directivo en base a su indicador característica personales en el Hotel Europa, Iquitos – Loreto, 2015?

¿Cómo es liderazgo directivo en base a su indicador característica laborales en el Hotel Europa, Iquitos – Loreto, 2015?

¿Cómo es liderazgo directivo en base a su indicador habilidad directiva en el Hotel Europa, Iquitos – Loreto, 2015?

¿Cómo está el desempeño laboral en base a su indicador competencia en el Hotel Europa en base a su dimensión competencia, Iquitos – Loreto, 2015?

¿Cómo está el desempeño laboral en base a su indicador productividad en el Hotel Europa en base a su dimensión competencia, Iquitos – Loreto, 2015?

¿Cómo está el desempeño laboral en base a su indicador motivación en el Hotel Europa en base a su dimensión competencia, Iquitos – Loreto, 2015?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general.

Determinar la relación entre el liderazgo directivo y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Europa, Iquitos – Loreto 2015.

1.2.2 Objetivos específicos.

- a. Conocer el liderazgo directivo en el Hotel Europa en base a su indicador características personales, Iquitos – Loreto, 2015.
- b. Conocer el liderazgo directivo en el Hotel Europa en base a su indicador características laborales, Iquitos – Loreto, 2015.
- c. Conocer el liderazgo directivo en el Hotel Europa en base a su indicador Habilidades directivas, Iquitos – Loreto, 2015.
- d. Conocer el desempeño laboral del Hotel Europa en base a su indicador competencia, Iquitos- Loreto, 2015.
- e. Conocer el desempeño laboral del Hotel Europa en base a su indicador productividad, Iquitos- Loreto, 2015.
- f. Conocer el desempeño laboral del Hotel Europa en base a su indicador motivación, Iquitos- Loreto, 2015.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de investigación

Colino Tostón (2014) en su trabajo de investigación *conductas de liderazgo y satisfacción laboral*, tiene como objetivo saber si la conducta de liderazgo se relaciona con la satisfacción laboral de los miembros, consideró como muestra a 51 trabajadores de una empresa de servicios, y el instrumento que utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario.

Concluye que el procesamiento de datos logro obtener los resultados, así mismo llegó a concluir que las conductas de liderazgo si causan satisfacción en los trabajadores al momento de desarrollar sus funciones dentro de la empresa, además concluye que la presencia de conductas de liderazgo en los colaboradores que tienen alto cargo es aún más beneficioso para el desarrollo de los trabajadores y por ende resulta ser más beneficioso para el desarrollo de la empresa.

Ferreira (2013) en su tesis *Plan motivacional para mejorar el desempeño del personal en el Hotel Venetur Residencias Anauco*, tiene como objetivo realizar una propuesta de un plan de motivación con el fin de lograr mayor desempeño del personal en el hotel Venetur Residencias Amauco, así mismo tuvo como muestra a 84 colaboradores del hotel. El tipo de investigación que tomo fue el descriptivo.

Concluye que la motivación, influye de manera considerable en el desempeño de los colaboradores, puesto que estos se sienten más satisfechos con los factores motivacionales que se les brinda, además concluye que para el logro de la mejora del desempeño de los colaboradores es necesario la existencia de una formación y capacitación, así mismo una adecuada comunicación entre todos los integrantes de la empresa.

Aponte Velastegui (2011), en su tesis *Clima organizacional en el desempeño laboral en la empresa Serviposible S.A. de la ciudad de Baños*, tiene como objetivo mejorar el clima organizacional, para con relación a la mejora del

desempeño laboral, la muestra estuvo conformada por 109 personas que tienen participación en la empresa.

El tipo de investigación utilizada es explorativa, descriptiva - correlacional, de ello obtuvo resultados, las cuales le permitieron concluir que el adecuado manejo y desempeño por parte de la gerencia repercuten en los trabajadores, la empresa de acuerdo a la percepción de los trabajadores muestran deficiencias, tales como falta de motivación, existencia de malos entendidos, y otros factores que podrían ser perjudiciales, los mismos que generaron en los trabajadores falta de compromiso e interés al momento de realizar sus funciones.

Hernández Argueta (2014) en su tesis *Inteligencia emocional y su relación con el liderazgo en empleados de mandos altos y medios de Hoteles de cuatro y cinco estrellas de Huehuetenango*, tiene como objetivo lograr la determinación de la relación que existe entre la inteligencia emocional y el liderazgo de los trabajadores que ocupan un alto cargo, la muestra que tomo fue a 22 colaboradores de hoteles de cuatro y cinco estrellas que ocupan altos cargos.

El tipo de estudio que utilizo para su investigación es descriptivo correlacional, debido a que busco describir sus variables en estudio para entablar la relación, los resultados de su investigación le permitió concluir en lo siguiente, que la inteligencia emocional no tiene relación significativa con el liderazgo de los colaboradores de altos rangos, sin embargo concluye que son estos los que mayor inteligencia emocional poseen, lo cual se ve reflejado en el manejo y dirección de los colaboradores a su cargo, así mismo concluyo que el liderazgo de estos colaboradores no se ven influenciados por la edad, género o sexo.

Uría Calderón (2011) en su tesis *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CIA. Ltda.*, tiene como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa en estudio, la muestra estuvo conformado por un total de 36 personas que forman parte de la empresa Andelas CIA Ltda. Así mismo el tipo de investigación que utilizó fue el descriptivo, explicativo correlacional.

Llego a concluir que el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa se ven afectados por diversos factores, en la presente investigación los factores que afectaron fue el desarrollo y presencia del liderazgo autocrático, puesto que en la empresa no se consideran las opiniones de los colaboradores, además se mantiene una comunicación formal lo que genera que no exista confianza entre los directivos y los colaboradores, todo ello acarrea que los trabajadores se sientan desmotivados en la realización de sus funciones, por ende ello se reflejó en el desempeño de los mismos, las cuales de acuerdo a los directivos fue calificada como un desempeño medio, ya que no son las que esperan.

Reyes Rodas (2016) en su tesis *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional*, tiene como objetivo determinar la relación existente entre las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional de los hoteles, la muestra que consideró fue de 20 directivos, por otra parte el tipo de investigación es la descriptiva, ya que realizó una descripción de las variables.

Llegó a concluir que existe relación entre la variable habilidades gerenciales y la variable desarrollo organizacional, puesto que las habilidades, capacidades, experiencias y conocimientos de la gerencia permite organizar, motivar y dirigir al personal a su cargo al logro de los objetivos y metas, además concluye que ello ayuda a que los colaboradores logren mayor productividad, concluye también que las habilidades del gerente permiten el desarrollo de toda la organización.

Reyes (2012) en su Tesis *Liderazgo directivo y desempeño docente en el nivel secundario de una institución educativa de Ventanilla – Callao*, tiene como objetivo determinar la relación existente entre el liderazgo directivo y el desempeño de los docentes del nivel secundario de la institución educativa del distrito Ventanilla, la muestra que considero fue 40 docentes del nivel secundario, los cuales fueron elegidos de manera no probabilístico.

El tipo de investigación que utilizó fue el básico descriptivo de diseño descriptivo correlacional. Donde llego a concluir que no existe una relación significativa entre la percepción del liderazgo y el desempeño docente de la

institución de la cual realizó el estudio, llego a concluir en ello debido a que los resultados de la prueba estadística de Rho de Spearman así lo demostraron, además concluye en ello puesto que el desempeño de los docentes dependen de diversos factores, siendo el liderazgo directivo un factor más, pero no la más significativa.

Salomón Salomón (2010) en su tesis *Capacidades gerenciales en las empresas familiares peruanas*, tiene como objetivo evaluar las capacidades que muestra la gerencia de las empresas familiares en el Perú, tomo como muestra a 8 empresas, el tipo de diseño de investigación es el descriptivo, después de procesar los resultados llego a concluir que las capacidades gerenciales desarrolla la capacidad social, cognitivo y humanístico, las mismas que hacen que las capacidades gerenciales reflejen formas de poder dentro de una empresa, es por ello que observo capacidades de liderazgo y adaptabilidad.

Además llego a concluir que las capacidad gerencial que se desarrolla dentro de la entidad se relaciona con el desempeño de la empresa, puesto que una adecuada capacidad gerencial será reflejada en el adecuado desempeño de la empresa, mientras que un inadecuado desempeño refleja lo contrario.

Montes Gallo (2012) en su tesis *Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el desempeño laboral de empleados de una empresa de servicios Telefónicos*, tiene como objetivo lograr determinar si existen diferencias en el desempeño laboral de acuerdo a la capacitación, así mismo tomo como muestra para su investigación a 200 personas.

El tipo de investigación que utilizo para su investigación fue el de tipo descriptiva explicativa, ya que describió y explico las variables, los resultados le permitieron llegar a concluir que el sistema de capacitación más eficaz para el desempeño de los colaboradores es el presencial, ya que los colaboradores que reciben capacitación presencial se mostraron con mayor habilidad, más productivos y más eficaces con sus funciones.

2.2. Marco Teórico.

2.2.1. Liderazgo directivo

Ayoub Perez (2011) define que el liderazgo directivo está representada por las funciones que desarrollan la gerencia o la dirección en relación al manejo de los colaboradores que tiene a su cargo, las mismas que estarán direccionadas al logro de los objetivos, no todo directivo es líder, puesto que el liderazgo es la capacidad que posee la autoridad para influir de manera positiva en el personal que tiene a su cargo, un líder es la persona que sabe dirigir a las personas en la realización de sus funciones de manera eficiente, así mismo un líder logra motivar a dichos colaboradores, ya que representan modelos.

Lee (2009) define que el liderazgo directivo es un conjunto de procesos que el gerente propone o establece para poder dirigir a los colaboradores que tiene a su cargo, todo líder que busca lograr los objetivos trazados es participe de las actividades desarrolladas, es decir afronta todo lo que se proponga junto al equipo que dirige, es ello que lo diferencia de un jefe, puesto que se involucra en las funciones desarrolladas para el logro de los objetivos, es por ello que todo líder debe lograr generar confianza en sus colaboradores, puesto que ello facilitara el logro de los objetivos trazados, además cabe mencionar que el liderazgo permite reconocer los esfuerzos de los colaboradores.

Gento Palacios (2011) define que el liderazgo dentro de la dirección o mayor jerarquía de una entidad es de suma importancia, puesto que es esta área quien dirige el funcionamiento de la empresa, así mismo son ellos los encargados de dirigir al talento humano con la que cuenta la empresa, todo este manejo que se tiene por parte de la dirección se realiza con la visión de lograr los objetivos y metas que la empresa ha propuesto, la capacidad de liderazgo que posee el directivo permite que las operaciones dentro de la empresa se desarrollan de manera eficiente.

Importancia del liderazgo

Jiménez Jiménez (2013) el liderazgo es de suma importancia para lograr la formación, motivación, así como para lograr el desarrollo del desempeño del personal, puesto que ellos representan uno de los recursos más importantes con las que cuenta la empresa, sin embargo el liderazgo dentro de una organización no solo se centra en dar una guía a las personas que forman parte de la misma, sino también a las personas externas, siendo estos clientes y los proveedores.

Evaluación del liderazgo directivo

La evaluación de la variable Liderazgo directivo se realizará de acuerdo a las teorías presentadas por **Joseph** (2011) quien define que el liderazgo directivo es la habilidad que posee la persona quien tiene la obligación de dirigir un determinado grupo de subordinados, ello con el fin de lograr objetivos, así mismo menciona que el líder es aquella persona que participa en el logro de los objetivos, es decir trabaja también junto a sus colaboradores para aumentar la eficiencia en el logro de los objetivos es por ello que menciona las siguientes características que se consideran para la medición del liderazgo directivo.

Características personales

Define que las características personales están constituidas por las actitudes y aptitudes que posee la persona, es decir son las cualidades personales que la misma presenta, las mismas que ha ido desarrollando en el pasar del tiempo, siendo estas características tales como el carácter, el carisma, valentía y generosidad, así mismo constituye la actitud que muestran, la misma que es positiva.

Cabe decir que las características personales son las reacciones que muestra la persona frente a determinadas circunstancias, un claro ejemplo puede ser como enfrenta ciertas dificultades que se le presenta, esta cualidad por parte de un líder debe ser la más correcta, puesto que dirige un equipo de personas al logro de objetivos, es por ello que la formación de todo líder debe considerar las siguientes:

- a. El carácter, se entiende que es la forma que tiene la persona de reaccionar frente a diversas situaciones, en especial frente a los problemas que puedan surgir, el carácter es propio de la persona, la misma que puede ser mejorada con el pasar del tiempo y las experiencias que pueda tener, así mismo cabe decir que el desarrollo del carácter es importante para toda persona que se desenvuelva como líder, pues ello generará mayor seguridad en las personas que dirige.
- b. El carisma, es la habilidad que tiene el líder para lograr atraer y generar confianza en las personas, el líder no es una persona que impone sus decisiones, no es una persona que se muestre arrogante frente a las personas que dirige, por lo contrario el líder debe cultivar la carisma, entendiéndose por ello que debe ser una persona amigable e imparta alegría entre las personas, generando así un ambiente laboral adecuado, un mejor clima laboral.
- c. La generosidad, siendo el líder ejemplo para las personas que dirige debe cultivar la generosidad, entendiéndose por ello que el líder no es egoísta, es decir comparte con las personas que tiene a cargo los conocimientos que tiene, además se muestra colaborador frente a las necesidades que presentan las personas a sus cargo, las características de la generosidad que cultiva un líder es que se muestra agradecido por lo que posee, así mismo no se muestra egoísta y considera el dinero como un recurso para lograr objetivos.
- d. La seguridad, todo líder debe mostrarse seguro de las decisiones y las actividades que realiza, pues ello generara en las personas que dirige mayor confianza al momento de realizar sus funciones, así mismo generara en ellos ánimos de querer lograr los objetivos que se han trazado, la seguridad que muestra el líder logra que las personas que dirige desarrolle mejor sus capacidades, puesto que confían en que el líder tendrá respuestas adecuadas frente a las dificultades que pueda tener.
- e. La autodisciplina, se entiende por autodisciplina, a la manera que los líderes llevan a cabo sus diversas actividades, tanto personales como laborales, es decir que el líder sabe cómo y cuándo debe realizar las actividades que tiene,

además se muestra respetuoso frente a los acuerdos y compromisos que tienen.

- f. El servicio, todo líder debe mostrarse servicial ante las personas que dirige, puesto que un líder no se encuentra solo para impartir órdenes de las actividades que se deben realizar, sino que debe ser servicial al momento de impartir los conocimientos que posee.

Características laborales

Son las actitudes que muestra el líder al momento de desarrollar sus funciones dentro de la empresa, la cual se ve reflejada en el compromiso que tiene al momento de ejecutar dichas funciones, tales como la entrega, el profesionalismo, la convicción, iniciativa, así mismo son las habilidades que presenta.

- a. Compromiso, es aquello que muestra el líder, consiste en que este es consciente de que tiene que cumplir ciertas metas y objetivos, por lo que desarrolla las actividades de manera más eficiente, puesto que se esfuerza por lograr dichos objetivos, es ello que genera también confianza para con las personas que tienen a su cargo.
- b. Iniciativa, consiste en que el líder busca desarrollar y poner en práctica las ideas que tienen, para lo cual trabajan en que las mismas se desarrollen de la mejor manera, dar la iniciativa es dar el primer paso, es arriesgarse a nuevas experiencias.
- c. Pasión, todo líder debe amar lo que hace, puesto que ello genera mayor satisfacción para el mismo, además ello genera que las ideas surjan de manera más fluida, la pasión que muestra un líder al desarrollar sus funciones asegura que este se realice de la manera más eficiente.
- d. Actitud positiva, es la actitud que toma el líder frente a las personas que dirige, así como frente a las circunstancias en que se encuentra, siendo más importantes la actitud que muestra frente a las dificultades, las mismas que deben ser actitudes positivas, es decir debe en lo posible evitar que el personal a su cargo se muestre temeroso y desganado frente a las

dificultades, la actitud positiva por parte de un líder es saber que todo tiene una solución y que tiene que trabajarse para lograrlo.

- e. Responsabilidad, es uno de los valores que todo líder debe cultivar, es lograr y cumplir con lo que se ha comprometido, además es aceptar las consecuencias de las decisiones que se ha tomado, ser responsable para todo líder es imprescindible en el desarrollo de sus funciones.
- f. Visión, se entiende como la capacidad que tiene el líder para proyectar las decisiones y las prácticas que quiere implementar en relación a sus ideas, para todo líder tener una visión de lo que se busca es imprescindible, puesto que esto lo encamina al momento de desarrollar sus funciones para el logro de los objetivos.

Habilidades directivas

Estas habilidades son destrezas que los directivos generan al momento de desarrollar sus funciones dentro de la empresa, así mismo son las habilidades que se poseen para entablar relaciones con los colaboradores, siendo estas habilidades facilidad de conversación, responsabilidad, servicio, seguridad al momento de realizar un trabajo.

- a. Relaciones, se entiende a la habilidad que posee un líder para entablar relaciones con las personas con las que cuenta, se dice que todo líder debe tener la capacidad de entablar conversación con las personas que lo rodean, puesto que ello ayudara a que la comunicación sea eficiente en el desarrollo de las funciones que cada uno realiza, menciona que todo líder debe comprender, preocuparse y apoyar a los colaboradores que dirige.
- b. Aprender, todo líder debe estar en constante capacitación y aprendizaje, pues ello permitirá que aumente sus conocimientos, los cuales le permitirán dirigir mejor al grupo de colaboradores que tiene a su cargo, así mismo el continuo aprendizaje permitirán lograr las metas y objetivos de manera más eficiente, los cuales se verán reflejados en el beneficio de la empresa.
- c. Discernimiento, es la capacidad que posee un líder para determinar o encontrar la causa de un problema, ello mediante una deducción rápida, el

mismo que le permite realizar el adecuado análisis de dicho problema, para así proponer ideas de solución

- d. Concentración, se refiere a que todo líder debe tener prioridades en los cuales centrar su concentración, donde la mayor concentración que debe tener tiene que ser en los puntos más fuertes, seguido por la concentración en nuevas ideas, puesto que los cambios permiten que la empresa logre adaptarse de manera más rápida a los cambios del mercado, todo líder que busca ser mejor, se encuentra en un constante cambio, siendo estos cambios de mejora, y por último la mínima concentración que el líder debe tener es en los aspectos débiles, puesto que es inevitable, sin embargo pueden reducirse delegando a otras personas.
- e. Capacidad de comunicación, es la capacidad que el líder tiene para expresar las ideas que tiene, las cuales son entendidas correctamente por parte de los colaboradores, así mismo es la capacidad de entablar una comunicación agradable, la misma que genera confianza, permite también mantener una comunicación fluida, y tener las palabras correctas.
- f. Escuchar, el líder no solo se limita a dar órdenes, o imponer sus ideas, el líder tiene la capacidad de escuchar las opiniones de sus colaboradores, las mismas que respeta y toma en cuenta para la toma de decisiones, así mismo el líder debe saber escuchar las opiniones de los clientes, de los competidores y de todo aquel interesado.
- g. Solución de Problemas, los líderes deben saber y tener la capacidad de dar respuestas y soluciones a los problemas que puedan presentarse dentro de las actividades desarrolladas, cabe decir también que las soluciones propuestas son creativos y adecuados, esta capacidad permite al líder controlar adecuadamente las actividades.

2.2.2. Desempeño laboral

Chiavenato (2011) define que es el comportamiento, son las actitudes que muestran los individuos parte de una organización en la realización de sus funciones, dicho comportamiento que muestra obedece a la estrategia personal

que tiene el individuo para el logro de los objetivos y metas que se han establecido, logrando así desarrollar sus actividades de manera eficiente.

El desempeño laboral de los individuos se determina mediante evaluaciones realizados a los resultados obtenidos de los mismos, además menciona que esta evaluación está a cargo de la gerencia.

Martínez Guillen (2012) define que es resultado de la satisfacción que tienen los colaboradores al desarrollar sus funciones, esta satisfacción se ve influenciada por el ambiente laboral que lo rodea.

Asimismo contar con los materiales necesarios para facilitar sus funciones, de ello el desempeño laboral es el uso adecuado de los recursos con las que cuenta el personal en el desarrollo de sus funciones, ello a su vez permite él logra de manera eficaz de los objetivos establecidos por la empresa.

Chiang Vega, ETAL (2010) menciona que es el conjunto de atributos que posee una persona, así como la capacidad que tiene para la realización y cumplimiento de sus funciones dentro de una organización y durante un determinado periodo de tiempo, el adecuado desempeño laboral permite un adecuado logro de los objetivos y metas determinados par sus funciones, ello a su vez influye en el logro de los objetivos y metas de la empresa, permitiendo así que la misma mejore su posicionamiento en el mercado.

La **Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico** (2014), define que es la consecuencia y/o resultado de un eficiente liderazgo por parte de la gerencia de la empresa, puesto que son ellos los que logran que los colaboradores tengan la motivación suficiente para la realización de sus funciones, así mismo menciona que el desempeño laboral es como los trabajadores se desenvuelven frente a las actividades que se les ha propuesto, donde para el logro de los mismos hace uso de sus habilidades, conocimientos y actividades.

El desempeño laboral es poner en práctica todo lo que el personal como trabajador considera necesario, las mismas que deben de generar resultados positivos y eficientes, puesto que el personal representa su recurso más importante para la organización, y el desempeño que tenga se refleja en las actividades económicas que desarrollan.

Evaluación del desempeño laboral

La evaluación de la variable desempeño laboral se realizará de acuerdo a las teorías presentadas por **Alles** (2013), quien define que el desempeño laboral es el desenvolvimiento de los colaboradores en relación a las funciones que realiza dentro de la empresa, para ello nos presenta los siguientes:

Competencia

Define que es la capacidad que posee el trabajador para entender y comprender las cualidades que posee, las mismas que explota para el cumplimiento de sus funciones y el logro de los objetivos, se dice que un trabajador es competente cuando realiza de manera adecuada y eficiente los trabajos que se le encomienda, para decir que un trabajador es competente debe tener lo siguiente:

- a. Iniciativa, es la capacidad que tiene el trabajador de dar solución a los problemas, esto de acuerdo a los conocimientos que posee, la iniciativa consiste en dar el primer paso, o resulta que el trabajador es el primero en proponer alguna idea.
- b. Capacidad del personal, se entiende por la capacidad que posee el trabajador como emprendedor, esto ayudará de manera eficiente en el cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la empresa.
- c. Disciplina, comprende los hábitos, actitudes, valores y capacidades que tiene el trabajador, la disciplina de los trabajadores se muestra en el cumplimiento de las normas establecidas por la empresa, así como en el cumplimiento de las metas adecuadamente.

Productividad

La productividad de los trabajadores se observa por los resultados que se obtiene del desarrollo de sus funciones, es decir que un trabajador resulta ser más productivo cuando el trabajo realizado por el mismo genera mayores beneficios en comparación a otros trabajadores.

La productividad de los trabajadores se ve influenciada también por el ambiente en que desarrollan sus funciones, puesto que el trabajador se desenvuelve mejor siempre que se sienta más satisfecho con el lugar de trabajo, para determinar la productividad se debe tener en cuenta:

- a. Calidad de trabajo, es cuando los trabajos realizados por los trabajadores de la empresa superan las expectativas que tiene la misma, es decir que los resultados de los trabajos son eficientes.
- b. Responsabilidad, es el compromiso que muestra el trabajador para con la empresa, es decir que logra realizar adecuadamente los trabajos encomendados, esto en el tiempo establecido y de acuerdo a lo que se pide y/o solicita.
- c. Ambiente laboral, es el entorno que percibe el trabajador al realizar su trabajo, así mismo es la actitud que muestran los trabajadores al encontrarse en la empresa, son las relaciones existentes entre todos los colaboradores que interactúan de manera diaria, esto influye en la productividad de los trabajadores.

Motivación

Es uno de los factores de suma importancia dentro de la empresa para un adecuado desempeño de los colaboradores, puesto que los trabajos serán mejores siempre que los realice un trabajador motivado, la motivación es el impulso que las personas muestran como resultado a ciertos estímulos percibidos.

- a. Satisfacción en el puesto de trabajo, se refiere a que los trabajadores se sienten a gusto con el trabajo que realiza, sienten que su participación es

importante para el desarrollo de la empresa, además refiere a que los esfuerzos realizados deben ser reconocidos por la empresa.

- b. **Capacitación**, viene a ser el desempeño que muestran los trabajadores una vez que reciben un refuerzo a sus conocimientos, después de un entrenamiento sobre el trabajo que va a realizar.

2.3. Marco Conceptual

- a. **Actitud**. De acuerdo a Maxwell (2014) es aquello que determina e influye en el comportamiento de la persona, sin embargo esta es propia de la persona, es la manera como la persona afronta las diversas situaciones que le rodean, así mismo la persona puede optar por tomar una actitud positiva o negativa, es por ello que la actitud para algunas personas resultara perjudicial y para otras será una oportunidad.
- b. **Capacidad**. Jubany Ivila (2012) define que es una reacción asertiva frente a diversas situaciones en que la persona se encuentre, por ello se habla de diversas capacidades que poseen las personas, además menciona que una persona que tenga mayor capacidad frente a otra, resulta con mayores oportunidades de crecimiento.
- c. **Habilidades de liderazgo**. Urcola Tellería (2010) define que son las habilidades que posee un líder para dirigir un grupo de personas, siendo uno de las habilidades más importantes la habilidad social, puesto que ello permite llegar a los demás de manera más rápida, así mismo menciona que una de las habilidades propias de un líder es la capacidad de análisis para la identificación de problemas y soluciones.
- d. **Líder**. Urcola Tellería (2010) define que todo líder es la persona que cuenta o posee la capacidad de lograr algún cambio mediante la dirección de un equipo de trabajo, equipo conformada por personas, un líder es aquel que está en constante enriquecimiento de sus capacidades.

CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1. Hipótesis.

3.1.1 Hipótesis general.

Existe relación entre el liderazgo directivo y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Europa, Iquitos – Loreto, 2015.

3.1.2 Hipótesis específicas

Se observaría un comportamiento adecuado del liderazgo directivo en base a su indicador característica personales en el Hotel Europa, Iquitos – Loreto, 2015.

Se observaría un comportamiento adecuado del liderazgo directivo en base a su indicador característica laborales en el Hotel Europa, Iquitos – Loreto, 2015.

Se observaría un comportamiento adecuado del liderazgo directivo en base a su indicador habilidad directiva en el Hotel Europa, Iquitos – Loreto, 2015.

Se observaría un comportamiento adecuado del desempeño laboral en base a su indicador competencia en el Hotel Europa en base a su dimensión competencia, Iquitos – Loreto, 2015.

Se observaría un comportamiento adecuado del desempeño laboral en base a su indicador productividad en el Hotel Europa en base a su dimensión competencia, Iquitos – Loreto, 2015.

Se observaría un comportamiento adecuado del desempeño laboral en base a su indicador motivación en el Hotel Europa en base a su dimensión competencia, Iquitos – Loreto, 2015.

3.1.3. Variables, indicadores e índices.

| Variable de estudio | Indicadores | Índices |
|----------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| Liderazgo Directivo | 1. Características personales | 1.1. Carácter |
| | | 1.2. Carisma |
| | | 1.3. Generosidad |
| | | 1.4. Seguridad |
| | | 1.5. Autodisciplina |
| | | 1.6. Servicio |
| | 2. Características laborales | 2.1. Compromiso |
| | | 2.2. Iniciativa |
| | | 2.3. Pasión |
| | | 2.4. Actitud Positiva |
| | | 2.5. Responsabilidad |
| | | 2.6. Visión |
| | 3. Habilidades directivas | 3.1. Relaciones |
| | | 3.2. Aprender |
| | | 3.3. Discernimiento |
| | | 3.4. Concentración |
| | | 3.5. Capacidad De Comunicación |
| | | 3.6. Escuchar |
| | | 3.7. Solución De Problemas |

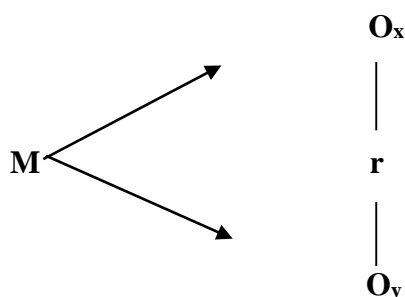
| Variable de estudio | Indicadores | Índices |
|---------------------|------------------|---|
| Desempeño Laboral | 1. Competencia | 1.1. Iniciativa (cumplimiento de metas) |
| | | 1.2. Capacidad del personal |
| | | 1.3. Disciplina |
| | 2. Productividad | 2.1. Calidad de trabajo |
| | | 2.2. Responsabilidad |
| | | 2.3. Ambiente laboral |
| | 3. Motivación | 3.1. Satisfacción en el puesto de trabajo |
| | | 3.2. Capacitación |

3.2 Tipo de investigación.

El tipo de investigación que se tomó para la investigación es el no experimental, puesto que no se manipuló las variables en estudio.

El diseño de investigación es descriptivo correlacional, ya que se realizó la descripción de las variables para así entablar la relación, el esquema de mencionado diseño es el siguiente:

Esquema del diseño:



Dónde:

- M** = Muestra (Colaboradores del Hotel Europa año 2015)
 O_x = Liderazgo Directivo
 O_y = Desempeño Laboral
r = Relación entre O_x y O_y

3.3 Marco poblacional y muestra.

3.3.1 Población

Como población para la presente investigación se tomó a todos los colaboradores del Hotel Europa de la ciudad Iquitos, la misma que estuvo conformada por 21 trabajadores.

3.3.2 Muestra.

Se tomó como muestra el total de la población, la cual está conformada por los 21 colaboradores de la empresa Hotel Europa.

3.4 Técnicas

La técnica de recaudación de datos que se utilizó fue la encuesta para ambas variables.

3.5 Instrumento de recolección de datos.

El instrumento de recolección de datos que se utilizó para la presente investigación es el cuestionario, las cuales están elaborados en base a las dimensiones e indicadores proporcionados por las teorías de los autores.

3.6 Ética

La realización del presente trabajo de investigación respeta las opiniones brindadas por las personas encuestadas, así mismo todas las teorías presentadas han sido citadas con su autor correspondiente de acuerdo a las normas Harvard, lo que se asegura que no es plagio ni copia alguna.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

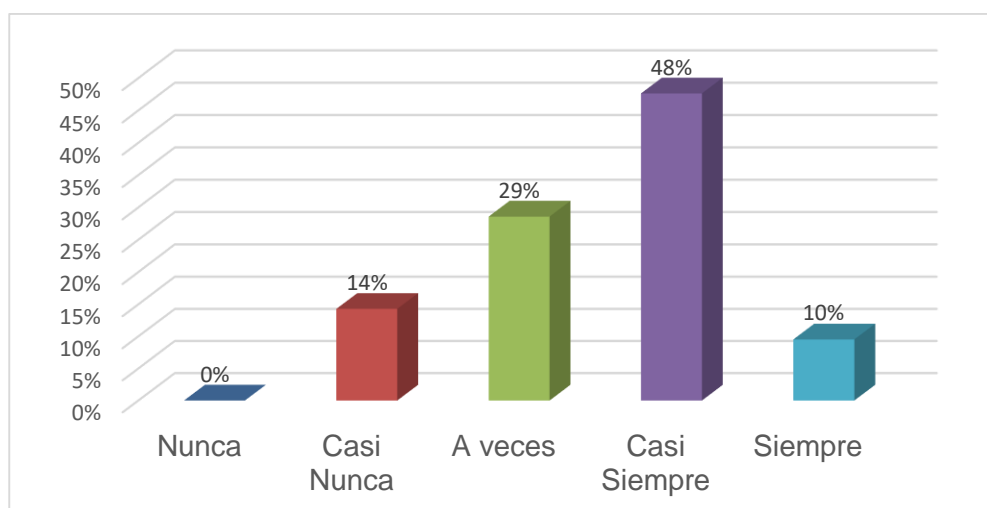
4.1. Liderazgo directivo en el Hotel Europa en base a su indicador características personales, Iquitos – Loreto 2015

La variable liderazgo directivo indica que un 48% de los trabajadores manifiestan que casi siempre el directivo muestra carácter para hacerse respetar; otros 29% de los colaboradores, manifiesta que solo a veces suele mostrarse amigable con todos los colaboradores.

Asimismo, en ciertas dificultades del personal no comparte los conocimientos que tiene y no se muestra comprensivo dejando al personal dar solución a sus dificultades, mientras que el 14% manifiestan que el personal directivo casi nunca entabla relaciones con los clientes.

Por último, un 10% de encuestados considera que los directivos del Hotel Europa siempre muestran características personales como una personalidad motivadora, expresar un trato amigable, mostrar preocupación y siempre busca beneficiar a los trabajadores.

Figura N° 1. Características personales



Elaboración: el autor

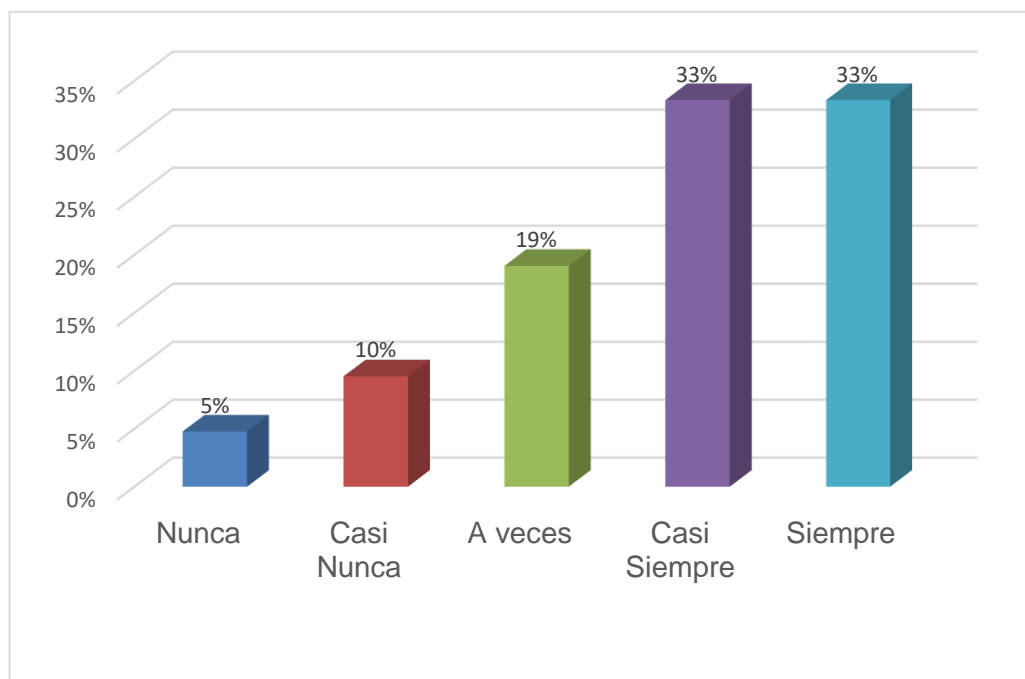
4.2. Liderazgo directivo en el Hotel Europa en base a su indicador características laborales, Iquitos – Loreto 2015.

En la variable liderazgo directivo en base al indicador características laborales se muestra como adecuado, ya que el 33% de los encuestados manifiesta que el personal directivo siempre muestra iniciativa, suele proponer nuevas ideas para el desarrollo de la empresa.

Además, de acuerdo a los trabajadores el personal directivo ama su trabajo ello porque muestra una actitud positiva al desarrollar sus funciones, cumple con todo lo que se compromete, y muestran que tienen una visión para el crecimiento de la empresa y los colaboradores.

Por lo tanto, se converge que los directivos del Hotel Europa tienden a poseer entre casi siempre y siempre características laborales como la pasión por su trabajo, una actitud positiva frente a los problemas, es responsable y poseen visión.

Figura N° 2. Características laborales



Elaboración: el autor

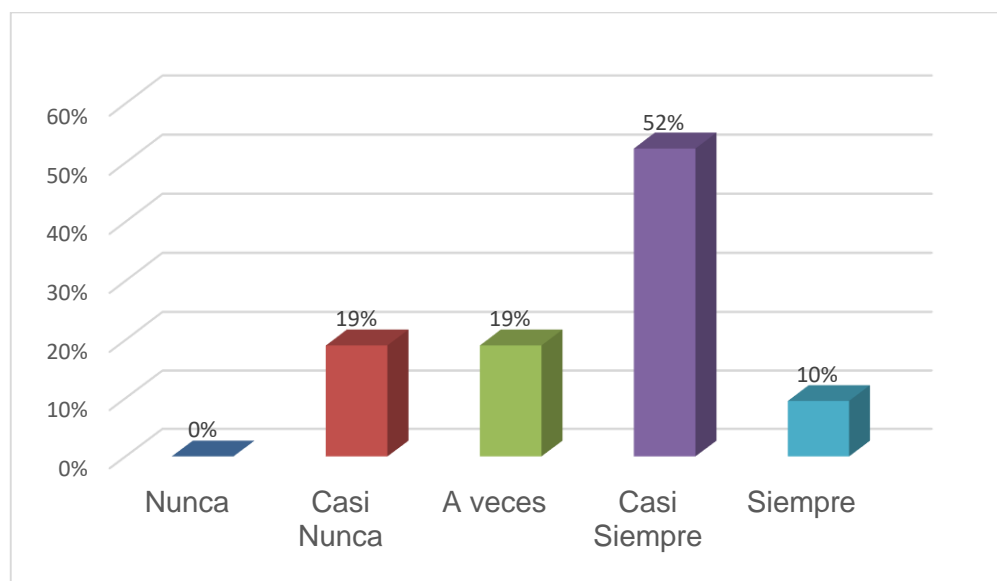
4.3. Liderazgo directivo en el Hotel Europa en base a su indicador Habilidades directivas, Iquitos – Loreto 2015.

En la variable liderazgo directivo en función al indicador habilidades directivas se muestra una tendencia a ser adecuado, ello de acuerdo al 52% de los trabajadores, quienes manifiestan que casi siempre el personal directivo muestra mejoras constantes en el cumplimiento de sus funciones.

Además tienen la capacidad y habilidad para dar solución a los problemas que suelen presentarse en la empresa, tiene la capacidad de relacionarse y tiene buena comunicación con los colaboradores.

El 10% de los colaboradores manifiestan también que el personal directivo siempre está presto a escuchar las opiniones, quejas y sugerencias por parte de los colaboradores y clientes, por último manifiestan que el personal directivo siempre plantea soluciones eficientes y creativas a los diversos problemas.

Figura N° 3. Habilidades directivas

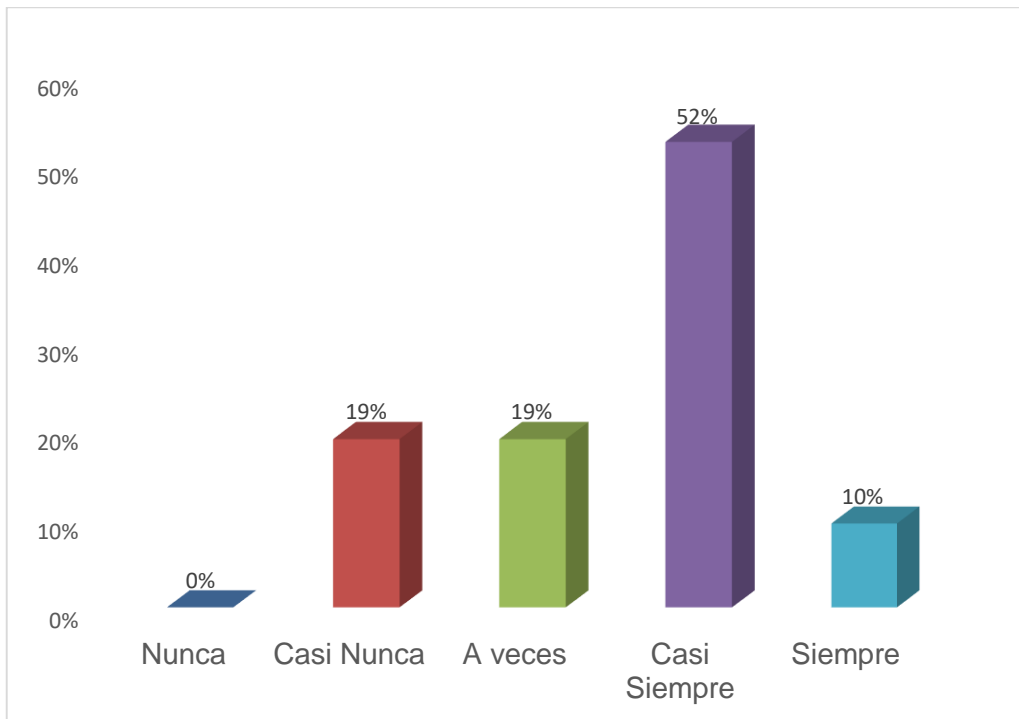


Elaboración: el autor

VARIABLE LIDERAZGO DIRECTIVO DEL HOTEL EUROPA

La variable liderazgo directivo del Hotel Europa en razón a la percepción de los colaboradores presenta una tendencia de ser adecuado, ya que el 52% de los trabajadores tomados en la encuesta manifestaron que los directivos casi siempre suelen cumplir con sus funciones de forma eficiente.

Figura N° 4. Liderazgo directivo

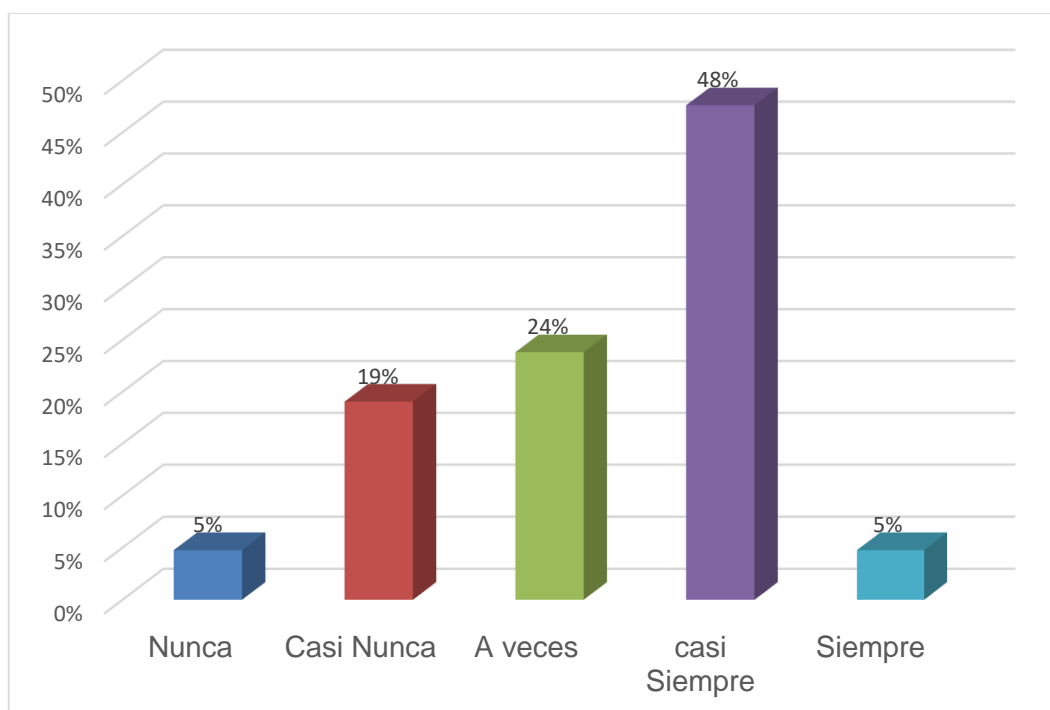


Elaboración: el autor

4.4. Desempeño laboral del Hotel Europa en base a su indicador Competencia, Iquitos- Loreto 2015.

La variable Desempeño Laboral de los colaboradores en base a su indicador competencia presenta un comportamiento de ser adecuado, debido a que el 48% de los colaboradores casi siempre suelen proponer nuevas ideas de solución a las dificultades que suelen surgir, así mismo se muestran comprometidos con las metas y objetivos, por otra parte los colaboradores respetan las normas de la empresa el cual permite y fomenta la disciplina dentro de la empresa.

Figura N° 5. Competencia

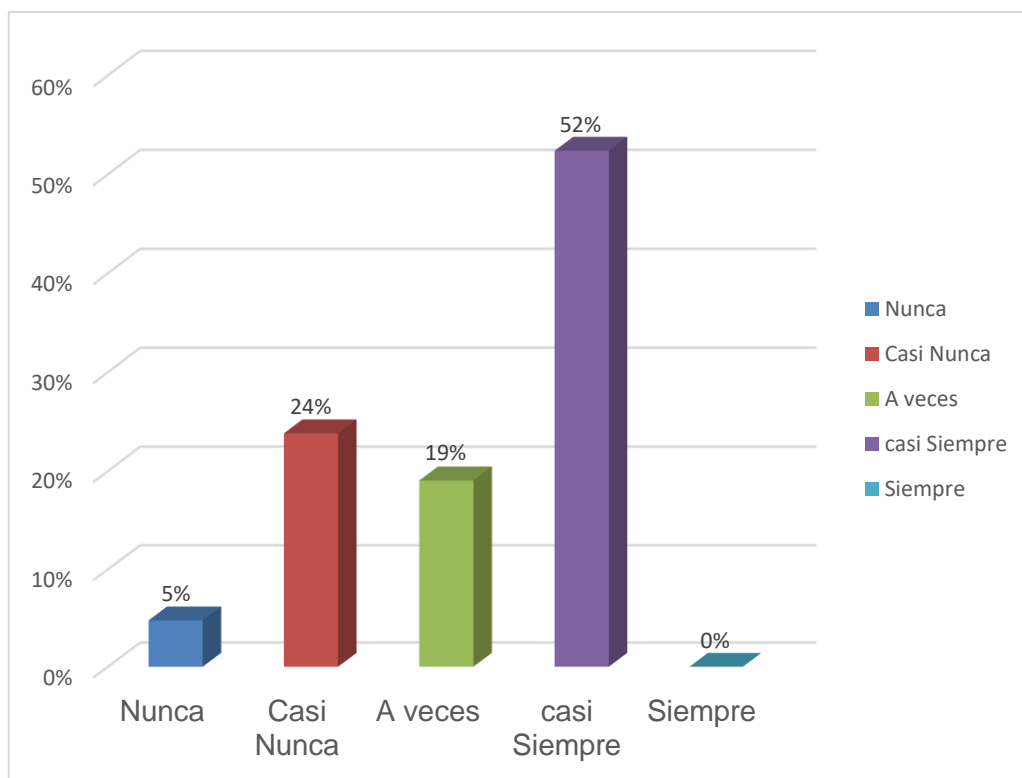


Elaboración: el autor

4.5. Desempeño laboral del Hotel Europa en base a su indicador Productividad, Iquitos- Loreto 2015.

La variable Desempeño Laboral de los colaboradores en base a su indicador productividad presenta un 52% de los trabajadores casi siempre se sienten satisfechos con el trabajo que realiza y porque el colaborador casi siempre cumple de manera eficiente con los trabajos encomendados y de la forma en como se le indicó que lo hiciera, así mismo la gran mayoría de veces los servicios que brindan los colaboradores es satisfactorio para el cliente.

Figura N° 6. Productividad

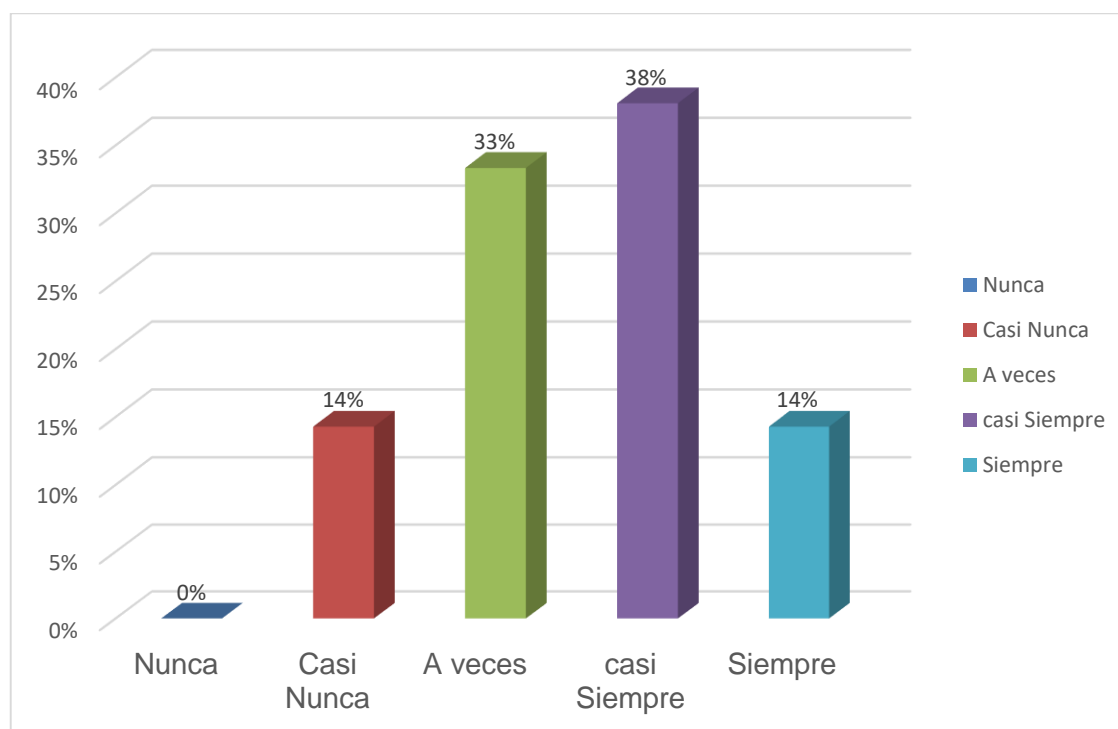


Elaboración: el autor

4.6. Desempeño laboral del Hotel Europa en base a su indicador Motivación, Iquitos- Loreto 2015.

La variable Desempeño Laboral de los colaboradores en base a su indicador motivación presenta una tendencia a ser adecuado, los factores que influenciaron en los resultados obtenidos fue que el 38% de los colaboradores casi siempre suelen mostrarse motivados con el ambiente de trabajo que tienen al desarrollar sus funciones, porque dicen estar satisfechos con su trabajo en la empresa, así mismo casi siempre los colaboradores muestran mejoras en sus funciones después de cada capacitación que recibe y son más eficientes.

Figura N° 7. Motivación

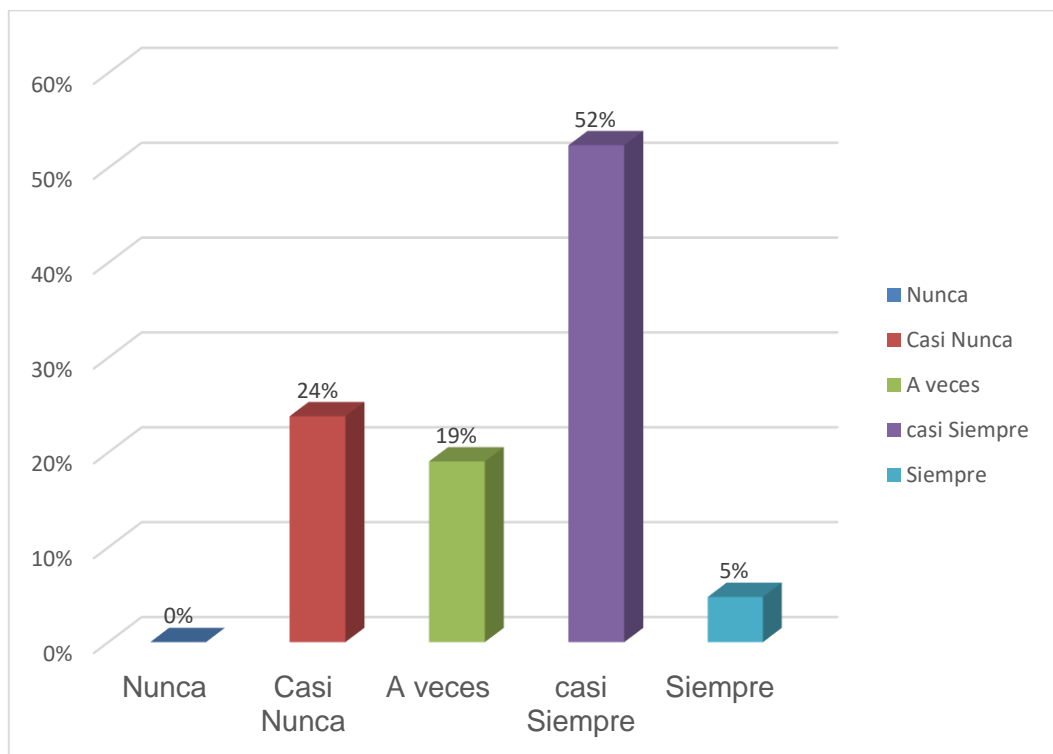


Elaboración: el autor

DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA EUROPA

La variable Desempeño Laboral en el Hotel Europa tiene un comportamiento adecuado, ya que el 52% de los trabajadores casi siempre realizan sus funciones de forma eficiente, los otros 24% casi nunca desarrollan sus funciones de forma correcta, solo el 19% a veces realiza sus funciones eficientemente.

Figura N° 8. Desempeño laboral



Elaboración: el autor

4.7. Determinar la relación entre el liderazgo directivo y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Europa, Iquitos – Loreto 2015.

Tabla N° 1. Prueba de normalidad

| Pruebas de normalidad | | | | | | |
|-----------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov Smirnov ^a | | | Shapiro Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Liderazgo Directivo | .222 | 21 | .008 | .869 | 21 | .009 |
| Desempeño Laboral | .254 | 21 | .001 | .912 | 21 | .061 |

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Nota: la Sig bilateral es menor a 0,05

La tabla 1 muestra la prueba de normalidad realizada con los datos, cabe decir que la prueba que se utilizó para la investigación es la de Shapiro Wilk, puesto que la cantidad de nuestra muestra es menor 50, de ello se obtuvo que la Significancia bilateral de por lo menos una variable es menor a 0,05 lo que indica que no están normalmente distribuidos, siendo así la prueba estadística de correlación que se utilizó fue la de Rho de Spearman.

Tabla N° 2. Correlación de Rho de Spearman

| | | | Liderazgo Directivo | Desempeño Laboral |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|---------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Liderazgo Directivo | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,776** |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | | N | 21 | 21 |
| | Desempeño Laboral | Coefficiente de correlación | ,776** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 21 | 21 |

Nota: la Sig bilateral es menor a 0,05 existe correlación.

La tabla 2 muestra los resultados de la correlación de Rho de Spearman utilizado, donde se tiene que el valor "P" o la Sig. bilateral es menor a 0,05 por lo que se afirma que existe relación entre ambas variables en estudio, así mismo, se tiene el coeficiente de correlación o valor "r" es igual a 0, 776 demostrando una correlación positiva considerable, lo que permite aceptar la hipótesis alterna planteada y permite a su vez rechazar la hipótesis nula.

CAPITULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Hoy en día el liderazgo directivo es fundamental dentro de las empresas a nivel general, ya que involucra a todos los trabajadores en el buen desempeño de sus funciones y a la vez motiva e incentiva para que las realicen en su debido momento cumpliendo con los objetivos trazados, es por ello que la presente investigación centra su objetivo principal en determinar la relación entre el liderazgo directivo y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Europa, Iquitos en el año 2015.

En tal sentido se vio conveniente primeramente conocer cada uno de estos temas por separado y con ello poder entablar la relación. En este sentido se conoció el liderazgo directivo; pero, para darle más objetividad se vio conveniente especificar cada una de acuerdo a sus distintas indicadores, siendo que en base a su indicador características personales se observa que el 48% de los encuestados manifestaron que casi siempre se cumplen eficientemente las actividades por parte del directivo, otros 29% manifestó a veces y el 10% refirió que siempre.

En referencia a las características laborales el 33% de los encuestados manifestaron que siempre y casi siempre el directivo cumple con sus funciones y en base a su indicador habilidades directivas el 52% de los colaboradores manifiestan que casi siempre el directivo cumple con sus funciones.

Todos estos resultados nos permiten converger que el liderazgo directivo de este hotel posee una tendencia de ser adecuada; no obstante el desempeño laboral de este hotel en base a su indicador competencias muestra una tendencia de ser adecuado ya que el 48% de los trabajadores casi siempre muestran tener competencia, y otros 5% siempre presentan tener competencia, en base a la productividad se observa que el 52% muestra casi siempre una alta productividad, otros 19% a veces, con referencia a la motivación el 38% de los trabajadores casi siempre muestran una motivación alta.

Todo ello llevo a determinar que el desempeño laboral del Hotel Europa se encuentra en un nivel alto, ya que el 52% de los trabajadores casi siempre cumplen su funciones eficientemente; asimismo para establecer la relación entre ambas variables objeto de estudio se realizó en primer lugar la prueba de normalidad,

la cual nos permitió conocer que prueba de correlación vamos a emplear, en este sentido se utilizó la Correlación de Rho de Spearman esto se afirma en que la prueba de normalidad arrojo que los datos no están normalmente distribuidos y la muestra es menor a 21 es por ello que se consideró la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk y por último se determinó que si existe una relación el liderazgo directivo y el desempeño laboral esto se debe a que el coeficiente de correlación es “0, 776” y la Significancia es menos a 0,05 “0,000”, lo que conlleva a aceptar la hipótesis alterna.

De esta manera se tomó una investigación como referencia la expuesta por Reyes (2012) en su Tesis “Liderazgo Directivo y desempeño docente en el nivel secundario de una institución educativa de Ventanilla – Callao; quien concluye que no existe una relación significativa entre la percepción del liderazgo y el desempeño docente de la institución de la cual realizó el estudio, esto se debe puesto que el desempeño de los docentes dependen de diversos factores, siendo el liderazgo directivo un factor más, pero no la más significativa.

Si bien es cierto la investigación de (Reyes 2012), tiene una muestra diferente a la de la presente, pero se recalca la importancia de las variables en estudio es por ello que en contrastación con la presente investigación se dice que los resultados obtenidos en la investigación de (Reyes 2012) con referencia al liderazgo directivo son inadecuados y se encuentra afectando al desempeño laboral, mientras que en nuestra investigación ambas variables objeto de estudio presentan una tendencia adecuada lo que conlleva a la mejora continua de la empresa.

Por su parte, la investigación expuesta por Uría (2011) en su tesis “El clima Organizacional y sus incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CIA. Ltda. de la ciudad de Ambato; concluye que el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa se ven afectados por diversos factores que se encuentran en el ambiente laboral, en contrastación con la presente investigación se observa que un inadecuado clima laboral genera un bajo desempeño laboral, asimismo cabe afirmar que el clima laboral está ligado con el liderazgo directivo que muestren los superiores por ello es importante brindar

énfasis a estos temas ya que generan el adecuado desarrollo de la empresa, en nuestro caso el Hotel Europa viene desempeñando adecuadamente el liderazgo directivo lo que se refleja en el desempeño laboral de sus trabajadores.

Por último cabe mencionar que la presente investigación encaja con una serie de indicadores e índices que tienen que ver con ambas variables objeto de estudio; siendo así, que toda esta teoría ha sido encontrada en las diversas investigaciones planteadas como antecedentes, además encaja en la teoría de autores como Ayoub (2011), Lee (2009), Gento (2011), Jiménez (2013), Chiavenato (2011), Martínez (2012), Chiang, Martin y Núñez (2010), OECD (2014) y se tomó énfasis para el desarrollo de la investigación la teoría de Joseph (2011), quien menciona que el liderazgo directivo es la habilidad que posee la persona quien tiene la obligación de dirigir un determinado grupo de subordinados, ello con el fin de lograr objetivos.

Así mismo menciona que el líder es aquella persona que participa en el logro de los objetivos y Alles (2013), quien define que el desempeño laboral es el desenvolvimiento de los colaboradores en relación a las funciones que realiza dentro de la empresa; ambas teorías convergen la importancia de las variables y permiten el desarrollo adecuado de las mismas.

Asimismo la investigación de Ferreira (2013), en su trabajo de investigación "Plan Motivacional para mejorar el desempeño del personal en el Hotel Venetur Residencias Anauco". Quien concluyo que la motivación, influye de manera considerable en el desempeño de los colaboradores, puesto que estos se sienten más satisfechos con los factores motivacionales que se les brinda, teniendo presente que para el logro del desempeño de los colaboradores es necesario la existencia de una formación y capacitación; en relación con la presente investigación se hace énfasis al indicador motivación la cual esta intrínsecamente ligada con el liderazgo directivo y el desempeño ya que al existir este factor se lograra la mejora en distintos aspectos de la empresa lo que conlleva al cumplimiento de los objetivos trazados por la misma.

CONCLUSIONES

1. De los resultados se llega a concluir de que el liderazgo directivo en base a su indicador característica personales es percibida por los colaboradores con tendencia positiva ya que el 48% de los trabajadores manifiestan que el personal directivo casi siempre muestra carácter para hacerse respetar.
2. El liderazgo directivo en relación al indicador características laborales se muestra con una tendencia de ser adecuado, ello de acuerdo a la percepción de los colaboradores, ya que el 33% de los colaboradores refieren que siempre existe iniciativa por parte del personal directivo, así mismo muestran amor al trabajo que realiza, se muestra positivo, comprometido y tienen una visión de crecimiento respecto al Hotel Europa y sus colaboradores.
3. Respecto al indicador Habilidades directivas se concluye que el liderazgo directivo muestra una tendencia de ser adecuado, ello se debe a que de acuerdo a los colaboradores en el Hotel Europa el personal directivo presenta mejoras constantes, tiene la habilidad para dar solución a los problemas, así mismo tiene la capacidad de relacionarse y estar prestos a las opiniones de los colaboradores.
4. El desempeño laboral en el Hotel Europa en relación a su indicador competencia presenta un comportamiento adecuado, ya que el 48% de los colaboradores casi siempre proponen nuevas ideas en la solución de problemas, se muestran comprometidos con las metas y objetivos, y los mismos fomentan la disciplina dentro de la empresa, ello mediante el cumplimiento de las normas establecidas.
5. Se concluye que el desempeño laboral dentro del Hotel Europa en base a su indicador productividad tiene un comportamiento de ser regular la misma que tiene tendencia a ser alto, se obtiene este resultado debido a que el 52% de los colaboradores casi siempre se sienten satisfechos con los

trabajos que realizan, se esfuerzan por satisfacer al cliente, y así mismo la gran mayoría de veces cumplen con sus tareas en los tiempos establecidos.

6. Respecto a la dimensión motivación del desempeño laboral dentro de la empresa se muestra con tendencia a ser alto, ello se debe a que el 38% de los colaboradores casi siempre suelen mostrarse motivados, y muchas veces muestran mejoras en sus funciones después de las capacitaciones que recibe.
7. De acuerdo a la aplicación de la prueba de correlación de Rho de Spearman se concluye que existe relación entre las variables liderazgo directivo y desempeño laboral, siendo una correlación positiva considerable, puesto que el valor "r" es 0, 776.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que el personal directivo debe mostrarse más presto a las dificultades de los colaboradores, debe de compartir de manera constantes los conocimientos que posee, sin importar la situación en la que se encuentra, además que debe tener mayor relación con los cliente de la empresa, con el fin de lograr tomar mejores decisiones y plantear mejores estrategias de prestación de servicios.
2. Se recomienda que se dé mayor apoyo a las nuevas ideas planteadas por el personal directivo, así mismo se recomienda concientizar a los colaboradores para ser partícipes y apoyo en el logro de la visión y las nuevas ideas propuestas por el personal directivo.
3. Se recomienda brindar capacitaciones al personal directivo, con el fin de seguir enriqueciendo los conocimientos de los mismos y así generar mayores mejoras para la empresa.
4. Se recomienda que se siga evaluando la capacidad que posee el colaborador para trabajar en equipos ya sea para dar resolución a problemas, para establecer metas y objetivos, así mismo la empresa debe hacer cumplir las amonestaciones en caso de incumplimiento, todo ello con el fin de aumentar la competencia de los mismos.
5. Se recomienda seguir brindando capacitaciones a los colaboradores del Hotel con el fin de mejorar la productividad de los colaboradores, así mismo dar seguimiento a las actividades desarrolladas por el colaborador, con el fin de mantener la productividad detallada de cada uno de ellos, es decir el tiempo de ejecución, el modo de ejecución, etc.; así mismo se debe cuidar el respeto entre el grupo y promover las buenas relaciones.
6. Se recomienda dar reconocimientos (felicitaciones y bonificaciones) a los mejores colaboradores, con el fin de lograr que los mismos se sientan más

motivados en el desarrollo de sus funciones, de esa manera se incentivará a que otros sigan el ejemplo.

7. Se recomienda dar seguimiento a las actividades desarrolladas para el liderazgo directivo y para el desempeño laboral puesto que ambos se relacionan de manera directa.

BIBLIOGRAFÍA.

Alles, M. (2013). *Comportamiento Organizacional: Como lograr un cambio cultural a través de la gestión por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica.

Aponte Velastegui, L. (2011). *El Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en la empresa Serviposible S.A. de la ciudad de Baños*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1063/1/440%20Ing.pdf>

Ayoub Perez, J. (2011). *Estilos de liderazgo y su eficacia en la administración pública mexicana. Metodología y resultados de una investigación empírica: (1ª ed.)*. México D.F. México: editorial Lulu. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=pafkvfZqcW4C&pg=PA46&dq=liderazgo+directivo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiizl_FnfLQAhWI6CYKHRfcBXEQ6AEIITAA#v=onepage&q&f=false

Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, J. y Núñez Partido, A. *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid. España: R.B. Servicios Editoriales, S.L. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional+libros&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi-w_Dwg57PAhVLmR4KHVsTAu8Q6AEIJTAA#v=onepage&q=clima%20organizacional%20libros&f=false

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Colino Tostón, M. (2014). *Conductas de liderazgo y Satisfacción Laboral*. Universidad de León. Ciudad de León. España. Recuperado de: https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/4281/Trabajo%20Fin%20de%20Grado%20RLL%20y%20RRHH_Mar%C3%ADa%20Jos%C3%A9%20Colino_V2.pdf?sequence=1

Ferreira, K. (2013), *Plan Motivacional para mejorar el desempeño del personal en el Hotel Venetur Residencias Anauco*. Colegio Universitario Hotel

Escuela de los Andes Venezolanos. Mérida. Venezuela. Recuperado de: <http://hotelescuela.no-ip.org/anexos/13/09/18/914.pdf>

Gento Palacios, S. (2011). *Gestión, dirección y supervisión de instituciones y programas de tratamiento educativo de la diversidad*. Madrid. España: Editorial UNED estudios. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=kicQKcRgT9AC&pg=PT56&dq=liderazgo+gerencial&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwixyKLNnfLQAhXD7yYKHZEQBtIQ6AEILjAC#v=onepage&q&f=false>

Hernández Argueta, M. (2014). *Inteligencia emocional y su relación con el liderazgo en empleados de mandos altos y medios de Hoteles de cuatro y cinco estrellas de Huehuetenango*. Universidad Rafael Landívar. Huehuetenango. Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Hernandez-Maria.pdf>

Jiménez Jiménez, A. (2013). *Liderazgo*. Madrid. España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado: <https://books.google.com.pe/books?id=MRkBAQAAQBAJ&pg=PA45&dq=liderazgo+gerencial&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwixyKLNnfLQAhXD7yYKHZEQBtIQ6AEINDAD#v=onepage&q&f=false>

Joseph S. Nye Jr. (2011). *Las cualidades del líder*. (1ª ed.). Barcelona. España: Editorial Paidós.

Lee, N (2009). *La Práctica del liderazgo Gerencial*. Estados Unidos: Editorial Xlibris Corporation. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=Vmvhko726UkC&pg=PA206&dq=liderazgo+gerencial&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwixyKLNnfLQAhXD7yYKHZEQBtIQ6AEIITAA#v=onepage&q=m%C3%A9xico&f=false>

Martínez Guillen, M. C. (2012). *La evaluación del Rendimiento*. Madrid. España: Editorial Díaz de Santos. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=wU_-WgpqxwYC&pg=PA285&dq=desempe%C3%B1o+laboral+conocimiento+de+sus+funciones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjBmvH_-

fPNAhUE5iYKHc66ADQQ6AEIKDAB#v=snippet&q=desempe%C3%B1o
&f=false

Montes Gallo, L. G. (2012) Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el desempeño laboral de empleados de una empresa de servicios Telefónicos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú. Recuperado de:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1475/1/Montes_gl.pdf

More, M. (2015). CEO, CFO, CIO y otras siglas de los altos cargos. España. Recuperado de: <http://comunidad.iebschool.com/iebs/emprendedores-y-gestion-empresarial/ceo-cfo-cio-cto/>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2014). Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE. Colombia: La implementación del buen gobierno. Colombia. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=Fq0SBAAQBAJ&pg=PA289&dq=desempe%C3%B1o+laboral+en+el+sector+p%C3%BAblico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjf0OO6->

PPNAhWBdR4KHfAbcQ6AEIKzAB#v=snippet&q=desempe%C3%B1o%20&f=false

Reyes Rodas, K. (2016) Habilidades Gerenciales y desarrollo Organizacional. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Reyes-karla.pdf>

Reyes, N. (2012). *Liderazgo Directivo y desempeño docente en el nivel secundario de una institución educativa de Ventanilla – Callao*. Lima. Perú. Recuperado de:

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1302/1/2012_Reyes_Liderazgo%20directivo%20y%20desempe%C3%B1o%20docente%20en%20el%20nivel%20secundario%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20Ventanilla-%20Callao.pdf

- Salomón Salomón, J (2010) *Capacidades gerenciales en las empresas familiares peruanas*. Pontifica Universitaria Católica del Perú. Lima. Perú. Recuperado de: file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/SALOMON_SALOMON_JAIME_EMPRESAS_FAMILIARES.pdf
- Uría Calderón, D. (2011). *El clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CIA. Ltda. De la ciudad de Ambato*. Ambato. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>
- Maxwell, J.C. (2014) *Que tan alto quiere llegar. Determine su éxito cultivando la actitud correcta*. México D.f. México: editorial Lidere. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=G-60AAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Actitud+pdf&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjY-4KfkcrRAhUDeCYKHa73BrYQ6AEIGDAA#v=onepage&q&f=false>
- Jubany Ivila, J. (2012) *Aprendizaje social y personalizado: conectarse para aprender*. (1ª ed.). Barcelona. España: Editorial UOC. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=kWrPpP2vmulC&pg=PA129&dq=Actitud+pdf&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjY-4KfkcrRAhUDeCYKHa73BrYQ6AEIHjAB#v=onepage&q=capacidad&f=false>
- Urcola Tellería, J. L. (2010) *Dirigir personas: fondo y formas*. (6ª ed.). Madrid. España: ESIC Ediorial. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=U1b8SJ0w5pwC&printsec=frontcover&dq=habilidades+de+la+persona+pdf&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwixiuDZlSrRAhWGYyYKHQ-0AhYQ6AEIMjAE#v=onepage&q&f=false>

ANEXOS

ANEXO 1: Instrumento de recolección de datos

Instrumento de recolección de datos para la variable liderazgo directivo

Señor/señora:

Buen día, el presente cuestionario tiene por objetivo principal conocer cómo se está dando el Liderazgo directivo en el Hotel Europa, para lo cual debe marcar con una "X" de acuerdo a las siguientes indicaciones

| | | | | | |
|-------------|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Valor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Significado | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| LIDERAZGO DIRECTIVO | | | | | | |
|-----------------------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| CARACTERISTICAS PERSONALES | | | | | | |
| | Carácter | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Considera que el personal directivo tiene carácter para hacerse respetar frente a diversas situaciones? | | | | | |
| 2 | ¿El personal directivo toma las adecuadas decisiones frente a los problemas que se presentan? | | | | | |
| | Carisma | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | ¿El personal directivo muestra una personalidad motivadora para con usted (alegre, positivo, entusiasta)? | | | | | |
| 4 | ¿El personal directivo se muestra amigable frente a todos los colaboradores a su cargo? | | | | | |
| | Generosidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | ¿El personal directivo comparte sus conocimientos frente a cualquier dificultad que tiene con sus funciones? | | | | | |
| 6 | ¿El personal directivo se muestra comprensivo frente a cualquier dificultad o error que los colaboradores cometen? | | | | | |
| | Seguridad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | ¿El personal directivo le genera confianza con su desenvolvimiento en sus funciones? | | | | | |
| 8 | ¿El personal directivo está pendiente del desempeño de los colaboradores? | | | | | |
| | Autodisciplina | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | ¿Considera que el personal directivo cumple con sus funciones de manera eficiente? | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 10 | ¿Considera que el personal directivo sabe cuándo debe tratar asuntos familiares y los del trabajo? | | | | | |
| | Servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | ¿El personal directivo da lo mejor para lograr beneficiar a los colaboradores de la empresa? | | | | | |
| 12 | ¿El personal directivo se muestra servicial con los clientes de la empresa? | | | | | |
| CARACTERISTICAS LABORALES | | | | | | |
| | Compromiso | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | ¿El personal directivo se muestra comprometido con el cumplimiento de las metas y objetivos? | | | | | |
| 14 | ¿El personal se muestra comprometido con la empresa y los miembros de la misma (clientes, colaboradores, proveedores y otros)? | | | | | |
| | Iniciativa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | ¿El personal directivo suele proponer nuevas actividades para la mejora de la empresa? | | | | | |
| | Pasión | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | ¿Considera que el personal directivo ama el trabajo que realiza dentro de la empresa? | | | | | |
| 17 | ¿Considera que el personal directivo se muestra entusiasmado siempre que desarrolla sus funciones? | | | | | |
| | Actitud Positiva | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | ¿El personal se muestra calmo frente a las diversas dificultades que se presenta en la empresa? | | | | | |
| 19 | ¿Considera que el personal directivo muestra una actitud positiva en el desarrollo de sus funciones? | | | | | |
| | Responsabilidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | ¿El personal directivo se muestra responsable frente a los resultados de sus funciones? | | | | | |
| 21 | ¿El personal directivo cumple con los diversos compromisos que entabla? | | | | | |
| | Visión | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | ¿El personal directivo tiene visión de crecimiento para con la empresa y los colaboradores? | | | | | |
| HABILIDADES DIRECTIVAS | | | | | | |
| | Relaciones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 | ¿El personal directivo tiene la capacidad de dirigir a las personal a su cargo? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 24 | ¿El personal directivo tiene facilidad de comunicación con los colaboradores y clientes de la empresa? | | | | | |
| | Aprender | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25 | ¿El personal directivo logra capacitarse y capacitar a los colaboradores de la empresa, para mejorar el desempeño de cada uno? | | | | | |
| 26 | ¿El personal directivo muestra una constante mejora en el cumplimiento de sus funciones? | | | | | |
| | Discernimiento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27 | ¿El personal directivo tiene la capacidad y habilidad de dar solución a los problemas que suelen presentarse en la empresa? | | | | | |
| | Concentración | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28 | ¿El personal directivo da prioridad a los asuntos más importantes dentro del cumplimiento de sus funciones dentro de la empresa? | | | | | |
| 29 | ¿El personal directivo tiene la capacidad de delegar ciertas funciones entre los diversos colaboradores? | | | | | |
| | Capacidad De Comunicación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30 | ¿El personal directivo se relaciona y comunica fácilmente con los colaboradores de la empresa? | | | | | |
| 31 | ¿Considera que las ideas expuestas por el personal directivo son entendibles en su totalidad? | | | | | |
| | Escuchar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32 | ¿El personal directivo se muestra presto para escuchar las opiniones, quejas, sugerencias y reclamos de los colaboradores? | | | | | |
| 33 | ¿El personal directivo se muestra presto para escuchar las opiniones, quejas, sugerencias y reclamos de los clientes? | | | | | |
| | Solución De Problemas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34 | ¿El personal directivo da seguimiento a la solución de los diversos problemas que suelen suscitarse dentro de la empresa? | | | | | |
| 35 | ¿El personal directivo cuenta con la habilidad de dar soluciones a los problemas de una manera creativa y eficiente? | | | | | |

ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos

Instrumento de recolección de datos para la variable desempeño laboral

Señor/señora:

Buen día, el presente cuestionario tiene por objetivo principal conocer cómo se está el desempeño Laboral de los colaboradores del Hotel Europa, para lo cual debe marcar con una "X" de acuerdo a las siguientes indicaciones

Trabajador N°:

| | | | | | |
|-------------|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Valor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Significado | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

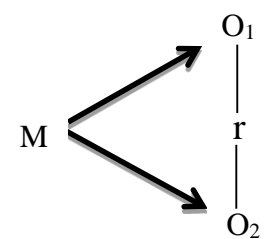
| DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | |
|--------------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| COMPETENCIA | | | | | | |
| | Iniciativa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿El colaborador propone ideas de solución frente a las dificultades que surgen dentro de la empresa? | | | | | |
| 2 | ¿El colaborador propone nuevas ideas para mejorar el desarrollo de sus funciones? | | | | | |
| 3 | ¿Con que frecuencia el colaborador efectúa cambios para mejorar la ejecución de sus funciones? | | | | | |
| 4 | ¿Con que frecuencia comparte información necesaria para la eficiencia del hacer diario, con sus compañeros? | | | | | |
| | Capacidad del personal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | ¿El colaborador se muestra comprometido con el cumplimiento de metas y objetivos? | | | | | |
| 6 | ¿El colaborador tiene un adecuado desempeño de sus funciones dentro de la empresa? | | | | | |
| 7 | ¿Con que frecuencia muestra capacidad de trabajar en equipo? | | | | | |
| 8 | ¿Es frecuente que el colaborador tiene la capacidad de tomar decisiones y resolver problemas? | | | | | |
| | Disciplina | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | ¿El colaborador respeta las normas de la empresa? | | | | | |
| 10 | ¿El colaborador cumple con los horarios de trabajo de manera puntual? | | | | | |
| 11 | ¿El colaborador siempre cumple con las amonestaciones que impone la empresa? | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 12 | ¿Es frecuente que el colaborador muestre ser poseedor de buenos hábitos dentro de la empresa? | | | | | |
| 13 | ¿Con que frecuencia el colaborador coopere con sus superiores? | | | | | |
| PRODUCTIVIDAD | | | | | | |
| | Calidad de trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | ¿El trabajo realizado por el colaborador es digno de reconocimiento? | | | | | |
| 15 | ¿Se siente satisfecho con el trabajo realizado por el colaborador? | | | | | |
| 16 | ¿Cuán seguido los clientes se sienten satisfechos con el servicio que le brinda el colaborador? | | | | | |
| 17 | ¿Con que frecuencia aprecia que el colaborador busca mejorar su labor de manera continua? | | | | | |
| | Responsabilidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | ¿El colaborador cumple de manera eficiente con los trabajos encomendados? | | | | | |
| 19 | ¿El colaborador cumple con las tareas encomendadas en el tiempo establecido? | | | | | |
| 20 | ¿Con que frecuencia el colaborador se hace responsable de sus resultados? | | | | | |
| 21 | ¿Es frecuente que el colaborador cumpla con sus funciones en la forma indicada? | | | | | |
| | Ambiente Laboral | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | ¿El colaborador mantiene una adecuada relación con sus compañeros de trabajo? | | | | | |
| 23 | ¿El colaborador se muestra respetuosos frente a sus compañeros y clientes? | | | | | |
| 24 | ¿Con que frecuencia el colaborador se muestra empático con los problemas de otros? | | | | | |
| 25 | ¿Con que frecuencia el colaborador ayuda a sus compañeros de trabajo y subordinados? | | | | | |
| MOTIVACIÓN | | | | | | |
| | Satisfacción en el puesto de trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26 | ¿Observa que el colaborador se muestra satisfecho con su trabajo dentro de la empresa? | | | | | |
| 27 | ¿El colaborador se siente motivado con su ambiente de trabajo? | | | | | |
| 28 | ¿Considera que el colaborador muestra entusiasmo en las labores que realiza? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 29 | ¿Aprecia que el colaborador expresa compromiso con la empresa? | | | | | |
| 30 | ¿El trabajador se encuentra conforme con las recompensas? | | | | | |
| | Capacitación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31 | ¿El colaborador pone en práctica lo aprendido en las capacitaciones que se les brinda? | | | | | |
| 32 | ¿El colaborador muestra mejoras en sus funciones después de cada capacitación que recibe? | | | | | |
| 33 | ¿Con que frecuencia el colaborador se muestra más eficiente después de una capacitación? | | | | | |
| 34 | ¿Es frecuente que el colaborador refuerce sus conocimientos y mejore la calidad de servicio? | | | | | |
| 35 | ¿Con que frecuencia aprecia al trabajador más seguro de sí mismo después de ser capacitado? | | | | | |

ANEXO 3: Matriz de consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | | | | |
|--|---|--|--|----------------------------|------------------|--------------------|------------------|
| <p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre el liderazgo directivo y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Europa, Iquitos – Loreto, 2015?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo es liderazgo directivo en base a su indicador característica personales en el Hotel Europa, Iquitos – Loreto, 2015?</p> <p>¿Cómo es liderazgo directivo en base a su indicador característica laborales en el Hotel Europa, Iquitos – Loreto, 2015?</p> <p>¿Cómo es liderazgo directivo en base a su indicador habilidad directiva en el Hotel Europa, Iquitos – Loreto, 2015?</p> <p>¿Cómo está el desempeño laboral en base a su indicador competencia en el Hotel Europa en base a su dimensión competencia, Iquitos – Loreto, 2015?</p> <p>¿Cómo está el desempeño laboral en base a su indicador productividad en el</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el liderazgo directivo y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Europa, Iquitos – Loreto 2015</p> | <p>Existe relación entre el liderazgo directivo y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Europa, Iquitos – Loreto 2015.</p> | | | | | |
| | | | <p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Conocer el liderazgo directivo en el Hotel Europa en base a su indicador características personales, Iquitos – Loreto, 2015.</p> <p>b. Conocer el liderazgo directivo en el Hotel Europa en base a su indicador características laborales, Iquitos – Loreto, 2015.</p> <p>c. Conocer el liderazgo directivo en el Hotel Europa en base a su indicador Habilidades directivas, Iquitos – Loreto, 2015.</p> <p>d. Conocer el desempeño laboral del Hotel Europa en base a su indicador competencia, Iquitos- Loreto, 2015.</p> | Liderazgo directivo | VARIABLES | Indicadores | Índices |
| | | | | | | | Carácter |
| | | | | | | | Carisma |
| | | | | | | | Generosidad |
| | | | | | | | Seguridad |
| | | | | | | | Autodisciplina |
| | | | | | | | Servicio |
| | | | | | | | Compromiso |
| | | | | | | | Iniciativa |
| | | | | | | | Pasión |
| | | | | | | | Actitud Positiva |
| | | | | | | | Responsabilidad |
| | | | | | | | Visión |
| | | | | | | | Relaciones |
| | | | | | Aprender | | |
| | | | | Discernimiento | | | |
| | | | | Concentración | | | |
| | | | | Capacidad De Comunicación | | | |

| <p>Hotel Europa en base a su dimensión competencia, Iquitos – Loreto, 2015?</p> <p>¿Cómo está el desempeño laboral en base a su indicador motivación en el Hotel Europa en base a su dimensión competencia, Iquitos – Loreto, 2015?</p> | <p>e. Conocer el desempeño laboral del Hotel Europa en base a su indicador productividad, Iquitos- Loreto, 2015.</p> <p>f. Conocer el desempeño laboral del Hotel Europa en base a su indicador motivación, Iquitos- Loreto, 2015</p> | | | | <table border="1"> <tr> <td colspan="2">Escuchar</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Solución De Problemas</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Competencia</td> <td>Iniciativa (cumplimiento de metas)</td> </tr> <tr> <td>Capacidad del personal</td> </tr> <tr> <td>Disciplina</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Productividad</td> <td>Calidad de trabajo</td> </tr> <tr> <td>Responsabilidad</td> </tr> <tr> <td>Ambiente laboral</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Motivación</td> <td>Satisfacción en el puesto de trabajo</td> </tr> <tr> <td>Capacitación</td> </tr> </table> | Escuchar | | Solución De Problemas | | Competencia | Iniciativa (cumplimiento de metas) | Capacidad del personal | Disciplina | Productividad | Calidad de trabajo | Responsabilidad | Ambiente laboral | Motivación | Satisfacción en el puesto de trabajo | Capacitación |
|---|---|--|--|---|---|----------|--|-----------------------|--|-------------|------------------------------------|------------------------|------------|---------------|--------------------|-----------------|------------------|------------|--------------------------------------|--------------|
| Escuchar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Solución De Problemas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Competencia | Iniciativa (cumplimiento de metas) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Capacidad del personal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Disciplina | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Productividad | Calidad de trabajo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Responsabilidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Ambiente laboral | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Motivación | Satisfacción en el puesto de trabajo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Capacitación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DISEÑO | | POBLACIÓN Y MUESTRA | | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Diseño descriptivo correlacional</p> <p>Donde:</p>  <p>Dónde:</p> <p>M = Muestra (Colaboradores del hotel Europa),</p> <p>Ox = Liderazgo Directivo,</p> <p>Oy = Desempeño laboral.</p> <p>r = Relación entre Ox y Oy.</p> | | <p>Población</p> <p>La población para la presente investigación se tomó a todos los colaboradores del Hotel Europa de la ciudad Iquitos, la misma que estuvo conformada por 21 trabajadores.</p> <p>Muestra</p> <p>Se tomó como muestra el total de la población, la cual está conformada por los 21 colaboradores de la empresa Hotel Europa.</p> | | <p>Encuesta</p> <p>Cuestionario de preguntas.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |