



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y

PEDAGÓGICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

MARKETING ESTRATÉGICO

TESIS

**LIDERAZGO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO SANTA CATALINA MOQUEGUA – 2024**

PRESENTADO POR

BACH. JUAN VIDAL PALOMINO OLARTE

ASESOR

MGR. JOSE MIGUEL DE LA PAZ RAMOS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
MARKETING ESTRATÉGICO**

MOQUEGUA- PERÚ

2024



Universidad José Carlos Mariátegui

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la _FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, EMPRESARIALES Y PEDAGOGICAS (FCJEP), certifica que el trabajo de investigación () / Tesis (X) / Trabajo de suficiencia profesional () /

LIDERAZGO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA CATALINA MOQUEGUA – 2024

Presentado por el(la):

BACH. PALOMINO OLARTE JUAN VIDAL

Para obtener el grado académico () o Título profesional (X) o Título de segunda especialidad () de LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATÉGICO asesorado por el/ MGR, MIGUEL DE LA PAZ RAMOS con RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 01650-2024-FCJEP-UJCM, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de investigación	Porcentaje de similitud
ADMINISTRACION	BACH. PALOMINO OLARTE JUAN VIDAL	LIDERAZGO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA CATALINA MOQUEGUA – 2024	23%

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del 23% que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 26 de agosto de 2024

Dr. Teófilo Lauracio Ticona

Jefe Unidad de Investigación FCJEP

ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DE JURADO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	vii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I.....	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2. Definición del Problema.	3
1.2.1 Problema general.	3
1.2.2 Problemas específicos.	3
1.3. Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1. Objetivo general.	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación	5

1.5 Variables	8
1.5.1 Operacionalización	8
1.6 Hipótesis de la Investigación	9
1.6.1 Hipótesis general.	9
1.6.2. Hipótesis específica.	9
CAPÍTULO II	11
2.1 Antecedentes de la Investigación	11
2.1.1. Antecedentes internacionales.	11
2.1.2. Antecedentes nacionales.	15
2.2. Bases Teóricas.....	19
2.2.1 Liderazgo.....	19
2.1.1.1 Estilos de liderazgo	19
2.1.1.2 Principios del marketing interno.	22
2.1.1.3 Dimensiones del liderazgo:	25
2.2.2 Desempeño laboral	27
2.2.2.1. Definiciones del desempeño laboral.....	27
2.2.2.2. : Modelos de desempeño laboral	29
2.2.2.3. : Dimensiones del desempeño laboral	31
2.3. Marco Conceptual.....	34

CAPITULO III:.....	37
3.1. Tipo de investigación.....	37
3.2. Diseño de investigación.....	38
3.3. Población y muestra.....	38
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
3.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	47
CAPITULO IV:.....	48
4.1. Presentación de resultados por variable y dimensiones.....	48
4.2. Contrastación de hipótesis.....	66
4.3. Discusión de resultados.....	74
CAPÍTULO V:.....	78
5.1. Conclusiones.....	78
5.2. Recomendaciones.....	81
BIBLIOGRAFIA.....	83
Anexos.....	88
Anexo N °1 Matriz De Consistencia.....	88
Anexo N °2 Encuesta Liderazgo.....	89
Anexo N 3 ° Encuesta Desempeño Laboral.....	91

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de las Variables</i>	8
Tabla 2 <i>Colaboradores de la Cooperativa Santa Catalina en el departamento de Moquegua</i>	40
Tabla 3 <i>Liderazgo por fiabilidad de A.cronbach</i>	42
Tabla 4 <i>Desempeño laboral por fiabilidad de A. Cronbach</i>	45
Tabla 5 <i>Liderazgo gerencial como dimensión 1 de variable liderazgo</i>	48
Tabla 6 <i>Capacidad de liderazgo como dimensión 2 de variable liderazgo</i> ...	50
Tabla 7 <i>Carácter de liderazgo como dimensión 3 de variable liderazgo</i>	51
Tabla 8 <i>Visión institucional como dimensión 4 de variable liderazgo</i>	53
Tabla 9 <i>Motivación laboral como dimensión 5 de variable liderazgo</i>	55
Tabla 10 <i>Variable 1 liderazgo</i>	56
Tabla 11 <i>D1 Trabajo en equipo de la V2 Desempeño laboral</i>	58
Tabla 12 <i>D2 organización de la V2 Desempeño laboral</i>	59
Tabla 13 <i>D3 Cumplimiento de normas de la V2 Desempeño laboral</i>	61
Tabla 14 <i>D4 Calidad y conocimiento de la V2 Desempeño laboral</i>	62
Tabla 15 <i>Variable 2 Desempeño laboral</i>	64
Tabla 16 <i>Liderazgo y desempeño laboral</i>	66
Tabla 17 <i>Liderazgo gerencial y desempeño laboral</i>	68
Tabla 18 <i>Capacidad de liderazgo y desempeño laboral</i>	69
Tabla 19 <i>Carácter de liderazgo y el desempeño laboral</i>	70

Tabla 20 *Visión institucional y desempeño laboral*..... 72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	<i>Liderazgo gerencial como dimensión 1 de variable liderazgo</i>	49
Gráfico 2	<i>Capacidad de liderazgo como dimensión 2 de variable liderazgo</i>	50
Gráfico 3	<i>Carácter de liderazgo como dimensión 3 de variable liderazgo</i>	52
Gráfico 4	<i>Visión institucional como dimensión 4 de variable liderazgo</i>	53
Gráfico 5	<i>Motivación laboral como dimensión 5 de variable liderazgo</i>	55
Gráfico 6	<i>Variable 1 liderazgo</i>	57
Gráfico 7	<i>D1 Trabajo en equipo de la V2 Desempeño laboral</i>	58
Gráfico 8	<i>D2 organización de la V2 Desempeño laboral</i>	60
Gráfico 9	<i>D3 Cumplimiento de normas de la V2 Desempeño laboral</i>	61
Gráfico 10	<i>D4 Calidad y conocimiento de la V2 Desempeño laboral</i>	63
Gráfico 11	<i>Variable 2 Desempeño laboral</i>	64

RESUMEN

El presente estudio, titulado "Liderazgo y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua - 2024", tiene como objetivo principal analizar la relación entre diversas dimensiones del liderazgo y el desempeño laboral en una cooperativa de ahorros en Moquegua, Perú. A través de un enfoque cuantitativo, se aplicaron métodos estadísticos, como la correlación de Spearman, para evaluar las hipótesis planteadas.

El estudio abordó varias dimensiones del liderazgo, incluyendo la capacidad de liderazgo, el carácter del liderazgo, la visión institucional, y la motivación laboral, y su impacto en el desempeño laboral. Los resultados obtenidos revelaron una correlación positiva y significativa entre todas estas dimensiones del liderazgo y el desempeño laboral. En particular, la motivación laboral mostró la correlación más alta con el desempeño, destacando la importancia de mantener un ambiente de trabajo motivador para optimizar los resultados laborales.

Estos hallazgos están en consonancia con investigaciones previas a nivel internacional y nacional que destacan la influencia del liderazgo en la satisfacción y desempeño laboral, la cultura organizacional, y la gestión educativa. Estudios internacionales, como los realizados por Mohd-Shamsudin et al. (2024) y Bayangkari et al. (2024), resaltan el rol crítico del liderazgo empático y de servicio en la mitigación de factores estresantes y en la mejora de la satisfacción laboral, respectivamente. A nivel nacional, investigaciones como las de Ramirez et al. (2023) y Dávila et al. (2024) refuerzan la

importancia de estilos de liderazgo participativos y carismáticos para mejorar el clima laboral y el compromiso de los empleados.

Palabras Clave

Liderazgo, Desempeño Laboral, Motivación Laboral, Cultura Organizacional, Visión Institucional, Liderazgo Ético.

ABSTRACT

The present study, titled "Leadership and Job Performance in the Workers of the Santa Catalina Credit Union Moquegua - 2024," aims to analyze the relationship between various leadership dimensions and job performance in a savings cooperative in Moquegua, Peru. Through a quantitative approach, statistical methods such as Spearman's correlation were applied to evaluate the proposed hypotheses.

The study addressed several dimensions of leadership, including leadership capacity, leadership character, institutional vision, and job motivation, and their impact on job performance. The results revealed a positive and significant correlation between all these leadership dimensions and job performance. In particular, job motivation showed the highest correlation with performance, highlighting the importance of maintaining a motivating work environment to optimize labor outcomes.

These findings are consistent with previous international and national research that emphasizes the influence of leadership on job satisfaction and performance, organizational culture, and educational management. International studies, such as those by Mohd-Shamsudin et al. (2024) and Bayangkari et al. (2024), underscore the critical role of empathetic and service leadership in mitigating stressors and improving job satisfaction, respectively. Nationally, research such as that by Ramirez et al. (2023) and Dávila et al. (2024) reinforces the importance of participatory and charismatic leadership styles in improving the work environment and employee commitment.

Keywords

Leadership, Job Performance, Job Motivation, Organizational Culture,
Institutional Vision, Ethical Leadership.

INTRODUCCIÓN

Capítulo I: Planteamiento del Problema: El liderazgo es un factor determinante en la dinámica organizacional, influyendo significativamente en el desempeño laboral y la eficiencia de las instituciones. En el contexto de las cooperativas de ahorro y crédito, donde el éxito depende en gran medida del compromiso y la productividad de los trabajadores, es crucial entender cómo las diversas dimensiones del liderazgo impactan el rendimiento laboral. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, ubicada en Perú, se ha observado la necesidad de explorar estas relaciones para mejorar la gestión y fortalecer los resultados operativos. Este estudio se enfoca en identificar y analizar estas dimensiones, proponiendo estrategias basadas en los hallazgos para optimizar el liderazgo y, en consecuencia, el desempeño de los empleados.

Capítulo II: Marco Teórico: El marco teórico de esta investigación se construye sobre conceptos clave relacionados con el liderazgo, el desempeño laboral y las teorías organizacionales que subyacen a estas dinámicas. Se revisa la literatura sobre diversos estilos de liderazgo, incluyendo el liderazgo transformacional, transaccional, carismático, y de servicio, y su influencia en el rendimiento de los empleados. Además, se exploran las teorías de la motivación laboral y cómo estas interactúan con el liderazgo para afectar el desempeño. Este capítulo proporciona la base conceptual necesaria para comprender las relaciones que se investigan y justifica la importancia de abordar el tema dentro del contexto de las cooperativas de ahorro y crédito.

Capítulo III: Metodología: Este capítulo detalla el enfoque metodológico adoptado para el estudio, que es de carácter cuantitativo y correlacional. Se describe el proceso de selección de la muestra, compuesta por trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, y se justifica la elección de la correlación de Spearman como herramienta estadística principal para evaluar las hipótesis. Se presentan también las variables estudiadas, las técnicas de recolección de datos (principalmente cuestionarios) y los procedimientos utilizados para el análisis estadístico.

Capítulo IV: Resultados: Los resultados obtenidos se presentan en este capítulo, destacando las correlaciones positivas y significativas entre las dimensiones del liderazgo y el desempeño laboral. Se discuten las implicaciones de estos hallazgos, señalando cómo cada dimensión del liderazgo, como la capacidad, el carácter, la visión institucional y la motivación laboral, se relaciona con el rendimiento de los trabajadores. Se presta especial atención a la motivación laboral, que mostró la correlación más fuerte, subrayando la necesidad de políticas y prácticas organizacionales que fomenten un entorno laboral motivador.

Capítulo VI: Conclusiones y Recomendaciones: Finalmente, este capítulo presenta las conclusiones generales y específicas del estudio, destacando las principales contribuciones a la teoría y la práctica del liderazgo en organizaciones similares. Se formulan recomendaciones para los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, orientadas a fortalecer el liderazgo y mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la Realidad Problemática.

A nivel internacional, el liderazgo y el desempeño laboral han sido temas de gran interés en la investigación organizacional. Estudios recientes han demostrado que un liderazgo eficaz es crucial para el éxito y la competitividad de las organizaciones. Según un informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el liderazgo influye directamente en la motivación, satisfacción y productividad de los empleados (OIT, 2019). Este informe destaca que estilos de liderazgo que promueven la participación y el empoderamiento de los trabajadores resultan en un mejor desempeño laboral y en un entorno de trabajo más positivo.

Un estudio realizado por (Northouse, 2021), resalta que el liderazgo transformacional, caracterizado por la capacidad de inspirar y motivar a los empleados, tiene un impacto significativo en el desempeño laboral. Los líderes transformacionales fomentan un sentido de propósito y pertenencia, lo que se traduce en mayor compromiso y eficiencia en el trabajo

En el contexto peruano, el liderazgo y el desempeño laboral también son temas críticos para el desarrollo organizacional. La investigación en este ámbito ha mostrado que muchas organizaciones enfrentan desafíos relacionados con la implementación de prácticas de liderazgo efectivas. Según un estudio (Cáceres & Chávez, 2020), en Perú, existe una correlación positiva entre estilos de liderazgo participativo y el desempeño laboral. Este estudio, que incluyó a diversas cooperativas de ahorro y crédito, encontró que los líderes que fomentan la participación y el diálogo abierto con sus empleados tienden a tener equipos más productivos y satisfechos.

Otro estudio realizado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS, 2021), indicó que las cooperativas de ahorro y crédito en Perú enfrentan problemas relacionados con la falta de formación en liderazgo y gestión de talento, lo cual afecta negativamente el desempeño laboral de los trabajadores. La SBS resaltó la necesidad de programas de capacitación en liderazgo para mejorar la eficiencia y efectividad organizacional en el sector cooperativo.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de la provincia de Ilo, se ha identificado que el liderazgo y el desempeño laboral son áreas críticas que requieren atención. Informes internos y encuestas realizadas en la cooperativa han mostrado que existe una percepción de insuficiente liderazgo por parte de los directivos, lo cual está afectando la moral y la productividad de los empleados. Los trabajadores han manifestado la necesidad de una mayor comunicación, reconocimiento y participación en la toma de decisiones.

La falta de un liderazgo efectivo ha llevado a problemas como alta rotación de personal, baja motivación y conflictos internos, lo que a su vez impacta negativamente en el desempeño laboral y la satisfacción del cliente. Datos recopilados en 2023 indican que los índices de satisfacción laboral en la cooperativa están por debajo del promedio nacional para el sector, lo cual es una señal alarmante de la necesidad de intervención y mejora.

1.2. Definición del Problema.

1.2.1 Problema general.

¿Qué relación existe entre el liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024?

1.2.2 Problemas específicos.

- ¿Qué relación existe entre el liderazgo gerencial y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024?
- ¿Qué relación existe entre la capacidad de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024?
- ¿Qué relación existe entre el carácter del liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024?

- ¿Qué relación existe entre la visión institucional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024?
- ¿Qué relación existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.

1.3.2 Objetivos específicos.

- Determinar la relación que existe entre el liderazgo gerencial y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.
- Determinar la relación que existe entre la capacidad de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.
- Determinar la relación que existe entre el carácter del liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.

- Determinar la relación que existe entre la visión institucional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.
- Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

Justificación teórica: La investigación sobre el liderazgo y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de la provincia de Ilo es teóricamente relevante porque aborda dos variables clave en el ámbito organizacional: liderazgo y desempeño laboral. La teoría del liderazgo transformacional, desarrollada por (Bass & Avolio, 2018), postula que los líderes que son capaces de inspirar y motivar a sus seguidores no solo mejoran la satisfacción laboral, sino que también aumentan el rendimiento. Este marco teórico es aplicable en la investigación ya que permite explorar cómo diferentes estilos de liderazgo influyen en el desempeño laboral de los empleados en la cooperativa.

Adicionalmente, la teoría de los recursos humanos de (Becker, 1993), sugiere que el capital humano es un recurso crucial para las organizaciones. En este sentido, un liderazgo eficaz puede maximizar el potencial de los empleados, mejorando así su desempeño y contribuyendo al éxito organizacional. La

presente investigación no solo aplicará estas teorías en el contexto peruano, sino que también podrá ampliar y profundizar el conocimiento existente sobre la relación entre liderazgo y desempeño laboral en el sector cooperativo, donde este tipo de estudios no es tan común.

Justificación metodológica: Metodológicamente, la investigación se justifica por la necesidad de utilizar un enfoque mixto para capturar de manera integral la relación entre liderazgo y desempeño laboral. Los métodos cuantitativos, como encuestas estructuradas, permitirán recoger datos específicos sobre las percepciones de los empleados respecto a los estilos de liderazgo y su impacto en el desempeño. Este enfoque permitirá analizar tendencias y correlaciones estadísticas entre las variables.

Paralelamente, los métodos cualitativos, como entrevistas en profundidad y grupos focales, proporcionarán una comprensión más profunda y detallada de las experiencias y percepciones de los empleados y líderes. La triangulación de estos métodos garantizará una mayor validez y confiabilidad de los resultados, permitiendo obtener una visión más completa y robusta de la problemática estudiada.

Justificación práctica: En términos prácticos, la investigación tiene una relevancia significativa para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de la provincia de Ilo. Los resultados de este estudio proporcionarán información valiosa y accionable que puede ser utilizada para mejorar las prácticas de liderazgo y, por ende, el desempeño laboral. La identificación de los estilos de

liderazgo más efectivos permitirá a la cooperativa desarrollar programas de formación y desarrollo de liderazgo específicos, diseñados para abordar las necesidades y expectativas de los empleados.

Además, los hallazgos podrán guiar la implementación de políticas de recursos humanos más eficaces y establecer mecanismos de retroalimentación que promuevan una cultura organizacional positiva. Estas mejoras no solo incrementarán la satisfacción y el rendimiento de los empleados, sino que también contribuirán a la sostenibilidad y eficiencia operativa a largo plazo de la cooperativa.

Esta investigación está teóricamente fundamentada en marcos conceptuales sólidos, metodológicamente robusta mediante el uso de enfoques mixtos, y prácticamente relevante para mejorar el liderazgo y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina.

1.5 Variables

1.5.1 Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1: Liderazgo	El liderazgo puede definirse como la capacidad de un individuo para influir, motivar y habilitar a otros para contribuir al éxito y la efectividad de la organización. Este concepto abarca diversos estilos y teorías, incluyendo el liderazgo transformacional, transaccional, y el liderazgo situacional, cada uno con características y enfoques distintos sobre cómo influir y motivar a los seguidores.	Liderazgo gerencial Capacidad de liderazgo Carácter de liderazgo. Visión institucional Motivación laboral	Respeto, trato especial, conversación, relación con los demás. Actitud de líder, percibe los sentimientos, comprende y analiza situaciones Reprende e interactúa con el personal, y propone alternativas para solucionar las cosas. Transmite objetivos y transparencia Compromiso con el equipo de trabajo
Variable 2: Desempeño laboral	El desempeño laboral puede definirse como el conjunto de acciones, comportamientos y resultados que un empleado manifiesta en el entorno de trabajo y que son evaluables en función de criterios establecidos por la organización. Este desempeño incluye la eficiencia y efectividad en la realización de tareas, la calidad del trabajo producido, la adherencia a los procedimientos y normas, y la contribución al trabajo en equipo y la cultura organizacional.	Trabajo en equipo. Organización. Cumplimiento de normas Calidad y conocimiento	Habilidad de integración y alcanza los objetivos Planifica el trabajo, y coopera con el equipo de trabajo. Demuestra responsabilidad, y respeta disposiciones. Demuestra iniciativa y habilidades propias del colaborador.

Nota: Diseñado por el autor intelectual

1.6 Hipótesis de la Investigación

1.6.1 Hipótesis general.

H₁ Existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.

H₀ No existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.

1.6.2 Hipótesis específica.

- HE₁ Existe relación entre el liderazgo gerencial y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.

- HE₂ Existe relación entre la capacidad de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.

- HE₃ Existe relación entre el carácter del liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.

- HE₄ Existe relación entre la visión institucional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.

- HE₅ Existe relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

(Mohd-Shamsudin et al., 2024), Este estudio investiga cómo el estrés en el trabajo influye en la capacidad de los empleados de primera línea para resolver problemas de los clientes, utilizando la teoría de la activación cognitiva del estrés como marco teórico. Los hallazgos sugieren que el estrés laboral afecta tanto directa como indirectamente el comportamiento de resolución de problemas debido a las dificultades percibidas en el desempeño. Se propone que el liderazgo empático puede mitigar los efectos negativos del estrés laboral en estos comportamientos. La investigación se basó en datos recopilados de 240 empleados y supervisores de atención al cliente en la industria hotelera de los Emiratos Árabes Unidos, y se analizó utilizando SmartPLS y Hayes Process Macro.

Los resultados indican que el estrés laboral tiene un impacto significativo en la capacidad de los empleados para resolver problemas de los clientes, y este efecto se produce a través de las dificultades percibidas en el desempeño. Sin embargo, este impacto se reduce cuando los supervisores muestran empatía. El estudio también discute las implicaciones de estos hallazgos para la práctica gerencial y la investigación futura.

(Ides et al., 2024), Este estudio tiene como objetivo investigar cómo la inteligencia emocional, el liderazgo y la cultura organizacional influyen en la satisfacción y el desempeño laboral de las enfermeras. Para ello, se emplearon metodologías cuantitativas que incluyen el análisis de trayectorias, el análisis de procesos de datos de Andrew Hayes con 135 participantes, y técnicas de análisis de regresión lineal. Los resultados indican que la cultura organizacional impacta significativamente el desempeño-ICARE, pero no la satisfacción laboral. El liderazgo, por otro lado, afecta positivamente la satisfacción laboral, pero no el desempeño-ICARE. La inteligencia emocional tiene un efecto positivo y significativo tanto en el desempeño-ICARE como en la satisfacción laboral. Además, la satisfacción laboral influye positivamente en el desempeño-ICARE y actúa como mediador entre el liderazgo y el desempeño-ICARE, aunque no mediatiza la relación entre la cultura organizacional y la inteligencia emocional con el desempeño-ICARE.

(Bayangkari et al., 2024), El desempeño de los profesores es crucial para la calidad educativa. Esta investigación busca determinar cómo el liderazgo de servicio afecta la felicidad y las habilidades de los docentes en las primeras etapas de la educación secundaria. Utilizando una muestra cuantitativa de 352 participantes, corregida mediante los métodos de Warwick y basada en la teoría de Morgan, los datos fueron recopilados mediante un cuestionario y analizados con el Modelo Estructural de Mínimos Cuadrados. Los hallazgos muestran que: (1) el liderazgo de servicio tiene un impacto directo significativo en la felicidad de las actividades, con un T-Estadístico de 4.953 y un valor P de 0.000; (2) el liderazgo de servicio influye directamente en el desempeño de los profesores, con un T-Estadístico de 2.371 y un valor P de 0.019; (3) la satisfacción laboral tiene un impacto directo significativo en el desempeño de los profesores, con un T-Estadístico de 14.843 y un valor P de 0.000; (4) el liderazgo de servicio afecta indirectamente el desempeño de los profesores a través de la felicidad en las actividades, con un T-Estadístico de 5.311 y un valor P de 0.000. Los resultados indican que el liderazgo de servicio influye significativamente en la felicidad de las actividades y en las habilidades de los profesores, y que la satisfacción laboral puede mediar esta relación. Se recomienda implementar liderazgo de servicio y actividades agradables para mejorar las habilidades docentes.

(Lee et al., 2024), Aunque se sabe que las demandas laborales pueden disminuir el compromiso y el desempeño en el trabajo, la investigación previa no ha explorado adecuadamente demandas laborales basadas en la incertidumbre, como la inseguridad en el empleo y la ambigüedad de roles. Reconociendo la importancia del liderazgo y el apoyo del equipo para disminuir las demandas laborales y mejorar el desempeño, este estudio utiliza la teoría del procesamiento de la información social para analizar cómo el liderazgo tóxico y el apoyo social del equipo afectan las demandas laborales (inseguridad laboral y ambigüedad de roles) y, subsecuentemente, el compromiso y el desempeño laboral. Participaron 265 empleados (50.9% hombres) de 48 equipos en diversas organizaciones privadas de Malasia. Los resultados indicaron que el liderazgo tóxico aumenta las demandas laborales y reduce el desempeño, mientras que el apoyo social del equipo reduce las demandas laborales y aumenta el compromiso. Además, el compromiso laboral medió la relación entre las demandas laborales y el desempeño. La ambigüedad de roles medió únicamente la relación entre liderazgo tóxico y compromiso laboral, mientras que la inseguridad laboral medió solo la relación entre el apoyo social del equipo y el compromiso laboral. Este estudio resalta los roles específicos del liderazgo tóxico y el apoyo social del equipo en relación con las demandas laborales, el compromiso y el desempeño laboral.

(Chong & Zainal, 2024), Este estudio investiga cómo la vitalidad de los empleados, la alfabetización digital y el liderazgo transformacional afectan el desempeño laboral, además de analizar el papel moderador de la agilidad de los empleados. Los resultados muestran que la vitalidad de los empleados, la alfabetización digital y el liderazgo transformacional tienen un impacto positivo en el desempeño laboral de los profesionales de Recursos Humanos. Además, se confirma que la agilidad de los empleados modera estas relaciones. Esta investigación aporta claridad sobre los factores que determinan el desempeño laboral y el papel de los factores mediadores. Debido a que el estudio se centra exclusivamente en profesionales de Recursos Humanos de empresas manufactureras en el norte de Malasia y solo considera la agilidad del empleado como mediador, se sugiere que futuras investigaciones amplíen su alcance a otros roles dentro de la empresa, exploren otros sectores y consideren otros posibles mediadores.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

(Ramírez et al., 2023), Este estudio investiga los factores que influyen en el compromiso de los empleados en las empresas familiares de Perú. Se fundamenta en investigaciones previas que resaltaron la importancia de la cultura organizacional, el liderazgo y las prácticas de gestión de recursos humanos para lograr un rendimiento empresarial efectivo. La metodología utilizada incluyó análisis cualitativos,

cuantitativos y documentales. Se encontró que los estilos de liderazgo participativos y auténticos, la comunicación efectiva y la satisfacción laboral eran elementos cruciales para retener el talento en dos empresas familiares y PYMEs en Perú. Estos factores pueden aumentar el compromiso de los empleados, lo cual es esencial para el éxito de las empresas familiares. Los resultados sugieren que las empresas familiares peruanas pueden mejorar su sostenibilidad y contribuir al crecimiento económico del país mediante diversas acciones, como enfocarse en liderazgo, comunicación y satisfacción laboral, brindar oportunidades de desarrollo para los empleados, ofrecer paquetes de compensación competitivos y crear un entorno laboral positivo. Estas conclusiones tienen implicaciones tanto para las empresas familiares en mercados emergentes como para aquellas en mercados consolidados.

(Gonzales et al., 2023), Sin duda, la nueva normalidad impuesta por el COVID-19 plantea un desafío extraordinario para las universidades, desde la necesidad de fortalecer la infraestructura, la tecnología y la calidad de los servicios, hasta la búsqueda de la felicidad de sus colaboradores. En este contexto, este estudio se propone examinar el impacto del liderazgo de servicio en la felicidad laboral, considerando el salario emocional como una variable moderadora. La investigación utilizó una metodología cuantitativa con un diseño no experimental y una muestra de 269 colaboradores, entre profesores y personal de apoyo de la Universidad Peruana Unión en Perú. Se realizó un análisis factorial exploratorio para

identificar la estructura latente de los constructos, mostrando una consistencia interna adecuada ($\alpha > 0.7$). Además, el análisis factorial confirmatorio mostró un buen ajuste. Los resultados indicaron un efecto significativo ($\beta = 0.306$; $p < 0.001$) del liderazgo de servicio sobre el salario emocional y un efecto significativo del salario emocional sobre la felicidad en el trabajo ($\beta = 0.724$; $p < 0.001$). Este estudio ofrece una perspectiva valiosa para las universidades que desean mejorar la felicidad de sus empleados en la nueva normalidad, subrayando la importancia del liderazgo de servicio y el salario emocional para alcanzar este objetivo. Al adoptar estas estrategias, las universidades pueden incrementar la satisfacción de sus empleados y mejorar la calidad de sus servicios y la experiencia de los estudiantes..

(Dávila et al., 2024), El objetivo de este estudio es analizar la relación entre el liderazgo carismático y el ambiente laboral durante la pandemia en trabajadores de Perú. La investigación es cuantitativa, correlacional y no experimental, de naturaleza básica, y contó con la participación de 423 trabajadores de cinco empresas de diferentes sectores en Lima, Callao y Trujillo, Perú. Se utilizaron dos cuestionarios con escala Likert, cada uno con 20 afirmaciones y 5 opciones de respuesta. Los resultados mostraron que el 62.51% de los participantes perciben el liderazgo carismático en un nivel regular, y el 62.08% percibe el ambiente laboral en una categoría regular. Esto sugiere que existe una relación

estadísticamente significativa entre el liderazgo carismático y el ambiente laboral, indicando que a medida que aumenta el liderazgo carismático, también mejora el ambiente laboral entre los trabajadores.

(Puican et al., 2023), Objetivo: analizar la relación entre el liderazgo pedagógico y la gestión educativa en una institución educativa de nivel primario. Marco teórico: La investigación previa ha encontrado resultados positivos sobre el liderazgo pedagógico de manera independiente de la gestión educativa, lo que motivó la exploración conjunta de ambas categorías. Diseño/metodología/enfoque: Se realizó un estudio exploratorio y básico con un enfoque cualitativo y relacional, utilizando una guía documental para el análisis bibliográfico. Hallazgos: El análisis de artículos publicados en Scopus y otras plataformas académicas mostró una relación muy significativa entre el liderazgo pedagógico y la gestión educativa. La posesión de habilidades específicas por parte de directivos, docentes y personal administrativo resulta en una gestión educativa más eficaz, mejorando así los resultados de las instituciones educativas. Implicaciones prácticas y sociales: Se recomienda a los investigadores estudiar el liderazgo pedagógico y la gestión educativa de manera conjunta, utilizando un enfoque mixto de encuestas y entrevistas. Originalidad/valor: Se descubrió que cuando las autoridades de las instituciones educativas ejercen liderazgo pedagógico en todas las actividades administrativas y

académicas, se mejora el trabajo en equipo y se logran los objetivos institucionales mediante una gestión educativa eficiente.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Liderazgo

(Goleman, 2018), el liderazgo resonante es la capacidad de inspirar a otros a conectarse con su potencial más profundo y a actuar de una manera que refleje sus valores y aspiraciones compartidos. Los líderes resonantes son capaces de crear un ambiente donde las personas se sienten seguras, valoradas y desafiadas a dar lo mejor de sí mismas.

(Kouzes & Posner, 2018), el liderazgo desafiante es el proceso de motivar a las personas a alcanzar su máximo potencial al establecer expectativas altas, proporcionar retroalimentación honesta y crear un ambiente de aprendizaje.

(Northouse, 2019), El liderazgo es el proceso de influir en las personas para que logren objetivos comunes. Los líderes efectivos son capaces de motivar, inspirar y empoderar a sus seguidores para que alcancen su máximo potencial.

2.1.1.1 Estilos de liderazgo

Diversos autores han identificado y definido diferentes estilos de liderazgo, cada uno con sus propias características y efectos sobre la motivación, el compromiso y la productividad de los empleados. A

continuación, se presentan algunos de los estilos de liderazgo más relevantes para el desempeño laboral.

a) Liderazgo transformacional:

(Bass, 2018), los líderes transformacionales se caracterizan por su capacidad para inspirar y motivar a sus seguidores a través de una visión clara, un propósito compartido y valores elevados. Estos líderes desafían el status quo, fomentan la innovación y el cambio, y empoderan a sus seguidores para que tomen decisiones y asuman responsabilidades. En consecuencia, los equipos liderados por líderes transformacionales suelen tener un mayor desempeño laboral, una mayor satisfacción laboral y un mayor compromiso organizacional.

b) Liderazgo transaccional:

(Yukl, 2018), los líderes transaccionales se enfocan en establecer expectativas claras para el desempeño, recompensar el buen desempeño y corregir el mal desempeño. Estos líderes utilizan un sistema de premios y castigos para motivar a sus seguidores. Si bien el liderazgo transaccional puede ser efectivo en situaciones donde se requiere un control estricto y una alta productividad, puede tener un impacto negativo en la motivación intrínseca y la creatividad de los empleados.

c) Liderazgo participativo:

(Northouse, 2019), los líderes participativos fomentan la participación de sus seguidores en la toma de decisiones, solicitan su opinión y sugerencias, y los empoderan para que asuman responsabilidades este estilo de liderazgo puede conducir a una mayor motivación, compromiso y creatividad de los empleados, ya que se sienten valorados y parte del proceso de toma de decisiones.

d) Liderazgo auténtico:

(Gardner et al., 2020), describen que los líderes auténticos son aquellos que actúan de acuerdo con sus valores y creencias fundamentales, fomentando una cultura organizacional abierta y honesta. Este estilo de liderazgo ha demostrado ser eficaz en la mejora del compromiso y la lealtad de los empleados, ya que éstos perciben a sus líderes como genuinos y confiables.

e) Liderazgo adaptativo:

(Heifetz et al., 2017), el liderazgo adaptativo es un enfoque flexible que se centra en la capacidad del líder para ajustar su estilo y estrategias en respuesta a los cambios y desafíos del entorno. Heifetz et al. (2017) sugieren que los líderes adaptativos son aquellos que reconocen la complejidad y la incertidumbre, y

son capaces de movilizar a sus equipos para enfrentar problemas complejos y cambiantes. Este estilo de liderazgo es especialmente relevante en contextos dinámicos y volátiles, donde la adaptabilidad y la resiliencia son cruciales para el éxito organizacional.

2.1.1.2 Principios del marketing interno.

- **Visión y dirección estratégica:**

Uno de los principios clave del liderazgo efectivo es la capacidad del líder para desarrollar y comunicar una visión clara y una dirección estratégica para la organización. (Kotler & Keller, 2016), enfatiza que los líderes visionarios no solo identifican metas a largo plazo, sino que también inspiran a los empleados a trabajar juntos hacia la realización de esa visión. Este principio es crucial para alinear los esfuerzos individuales con los objetivos organizacionales, mejorando así el desempeño laboral general.

- **Empoderamiento y desarrollo de empleados:**

El empoderamiento de los empleados y su desarrollo continuo es otro principio vital del liderazgo. (Yukl, 2018) ,argumenta que los líderes efectivos invierten en el crecimiento profesional de sus empleados, proporcionando oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de habilidades. Al empoderar a los

empleados, los líderes no solo mejoran el desempeño laboral individual, sino que también fomentan un entorno de trabajo más dinámico y adaptativo.

- **Comunicación abierta y transparente:**

La comunicación abierta y transparente es esencial para construir confianza y colaboración dentro de la organización. (Northouse, 2021), destaca que los líderes que practican una comunicación efectiva, clara y honesta son más capaces de motivar y comprometer a sus empleados. Este principio ayuda a prevenir malentendidos, facilita la resolución de conflictos y asegura que todos los miembros del equipo estén informados y alineados con los objetivos organizacionales.

- **Adaptabilidad y flexibilidad:**

La capacidad de adaptarse a los cambios y ser flexible en la toma de decisiones es un principio crítico del liderazgo en el entorno empresarial actual. (Heifetz et al., 2017), sugieren que los líderes adaptativos son aquellos que pueden ajustar sus estrategias y enfoques en respuesta a los cambios en el entorno interno y externo. Esta adaptabilidad es fundamental para mantener el desempeño laboral en contextos de alta incertidumbre y cambio constante.

- **Integridad y ética:**

La integridad y la ética son principios fundamentales que guían el comportamiento de los líderes y establecen un estándar para toda la organización. (Gardner et al., 2020) afirman que los líderes que actúan con integridad y mantienen altos estándares éticos inspiran confianza y respeto entre sus empleados. Este principio no solo mejora la moral y el compromiso de los empleados, sino que también fortalece la reputación de la organización y su capacidad para atraer y retener talento.

- **Inclusión y diversidad:**

Fomentar la inclusión y la diversidad dentro de la organización es otro principio crucial del liderazgo. Shore et al. (2018) argumentan que los líderes inclusivos promueven un entorno donde todas las voces son escuchadas y valoradas, lo que lleva a una mayor creatividad, innovación y desempeño laboral. Este principio implica reconocer y aprovechar las diversas habilidades y perspectivas de los empleados para mejorar la toma de decisiones y los resultados organizacionales.

2.1.1.3 Dimensiones del liderazgo:

- **Liderazgo gerencial:**

El liderazgo gerencial se refiere a la capacidad de los gerentes para influir, motivar y guiar a los empleados hacia la consecución de los objetivos organizacionales. Este tipo de liderazgo combina habilidades de gestión y liderazgo, centrando su enfoque tanto en la ejecución eficiente de las tareas y procesos administrativos como en la motivación y el desarrollo del personal. Según (Northouse, 2021), el liderazgo gerencial implica la coordinación de recursos y personas, la toma de decisiones estratégicas y la creación de un ambiente de trabajo que fomente la productividad y la satisfacción laboral..

- **Capacidad de liderazgo:**

La capacidad de liderazgo se refiere a las habilidades y competencias que posee un líder para influir y dirigir a otros. Esto incluye habilidades interpersonales, comunicación, toma de decisiones, y la capacidad de resolver conflictos y problemas. Los líderes efectivos poseen la capacidad de motivar e inspirar a sus equipos, fomentando un ambiente de trabajo positivo y colaborativo (Bass & Avolio, 2018).

- **Carácter de liderazgo:**

El carácter de liderazgo se refiere a las cualidades personales y éticas que un líder demuestra a través de su comportamiento y decisiones. Incluye integridad, honestidad, responsabilidad, y compromiso con los valores organizacionales. Un líder con buen carácter es confiable y actúa con ética, ganándose el respeto y la confianza de sus seguidores (Kouzes & Posner, 2018).

- **Carácter de liderazgo:**

La visión institucional es la capacidad de un líder para desarrollar y comunicar una visión clara y convincente del futuro de la organización. Esta visión debe ser inspiradora y alcanzable, proporcionando una dirección estratégica que motive a los empleados a trabajar hacia objetivos comunes. Una visión bien articulada guía las decisiones y acciones de la organización (Northouse, 2021).

- **Motivación laboral:**

La motivación laboral se refiere a la capacidad de un líder para fomentar el entusiasmo, el compromiso y la dedicación de los empleados hacia sus tareas y objetivos organizacionales. Esto incluye la creación de un ambiente de trabajo positivo, el

reconocimiento de logros y la facilitación de oportunidades de desarrollo profesional (Northouse, 2021).

2.2.2 Desempeño laboral

2.2.2.1. Definiciones del desempeño laboral

(Campbell & Wiernik, 2015), el desempeño laboral en esta definición se enfoca en la capacidad de los empleados para realizar sus tareas de manera efectiva y eficiente. Esto incluye no solo la finalización de las tareas, sino también la calidad y puntualidad con que se realizan. Por ejemplo, en un entorno de manufactura, el desempeño laboral se puede medir por la cantidad de productos ensamblados correctamente en un período de tiempo determinado, mientras que, en un entorno de servicios, podría evaluarse por la rapidez y precisión con la que se atienden las solicitudes de los clientes.

(Sonnetag & Frese, 2002), esta perspectiva del desempeño laboral abarca no solo la realización de tareas específicas, sino también cómo estas tareas y el comportamiento del empleado contribuyen al logro de los objetivos estratégicos de la organización. Esto incluye aspectos como la innovación, el trabajo en equipo y el liderazgo. Un empleado puede cumplir con sus tareas individuales, pero su verdadero valor radica en cómo

estas tareas se alinean con y apoyan los objetivos más amplios de la organización.

(Viswesvaran & Ones, 2000), el desempeño laboral se ve desde la perspectiva de comportamientos específicos que se pueden observar y medir. Esto incluye no solo la realización de tareas, sino también otros comportamientos como la cooperación, la iniciativa y la adaptación al cambio. Estos comportamientos son esenciales porque influyen directamente en la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos.

(Borman & Motowidlo, 1993), en esta definición, el énfasis está en el alineamiento del desempeño del empleado con las expectativas y estándares específicos de la organización. Esto incluye tanto las expectativas explícitas, como las tareas y metas definidas, como las implícitas, tales como los comportamientos y actitudes esperadas en el entorno laboral. Es fundamental para el éxito organizacional que los empleados no solo realicen sus tareas, sino que lo hagan de manera que refleje los valores y estándares de la organización.

2.2.2.2.: Modelos de desempeño laboral

- **Modelo de Campbell**

(Campbell & McCloy, 1993), el modelo de Campbell se centra en identificar y categorizar los diferentes componentes que constituyen el desempeño laboral. Campbell y sus colegas propusieron que el desempeño laboral no es un constructo unitario, sino multidimensional, y estas dimensiones pueden variar dependiendo del trabajo específico.

- **Modelo de Borman y Motowidlo:**

(Borman & Motowidlo, 1993), amplían la noción tradicional del desempeño laboral para incluir no solo el rendimiento en tareas específicas, sino también el desempeño contextual, que abarca comportamientos voluntarios que apoyan el entorno organizacional. Estos comportamientos, aunque no forman parte de las tareas centrales del puesto, son esenciales para el funcionamiento efectivo de la organización y la creación de un ambiente de trabajo positivo. Incluyen acciones como ayudar a los compañeros, seguir las reglas, y promover los valores y objetivos de la organización. Este modelo destaca la importancia de valorar y fomentar comportamientos que contribuyen al bienestar y la eficiencia general de la organización.

- **Modelo de MeVisvesvaran y Ones:**

(Viswesvaran & Ones, 2000), identifica cinco dimensiones amplias del desempeño laboral: rendimiento en tareas, comunicación, iniciativa, disciplina y cooperación. Cada una de estas dimensiones captura aspectos diferentes pero complementarios del rendimiento en el trabajo. El rendimiento en tareas mide la efectividad en la realización de las funciones básicas del puesto, la comunicación evalúa la habilidad para transmitir información clara y efectivamente, la iniciativa refleja la proactividad en asumir responsabilidades y proponer mejoras, la disciplina se refiere a la adherencia a normas y políticas organizacionales, y la cooperación valora la capacidad para trabajar en equipo y apoyar a los colegas. Este modelo proporciona una estructura holística para evaluar y desarrollar tanto las habilidades técnicas como los comportamientos interpersonales de los empleados.

- **Modelo de Rotundo y Sackett:**

(Rotundo & Sackett, 2002), proponen un modelo tripartito del desempeño laboral que incluye el desempeño en tareas, el comportamiento de ciudadanía organizacional (CCO) y el comportamiento contraproducente (CWB). El desempeño en tareas se centra en la ejecución efectiva de las responsabilidades

específicas del trabajo. El CCO abarca comportamientos voluntarios que contribuyen positivamente al entorno organizacional, como la ayuda a los compañeros y el cumplimiento de las normas. Por otro lado, el CWB incluye acciones que perjudican a la organización o a sus miembros, tales como el robo, el sabotaje y el ausentismo. Este enfoque permite una evaluación equilibrada de las contribuciones positivas y negativas de los empleados, proporcionando una visión completa de su impacto en la organización

2.2.2.3.: Dimensiones del desempeño laboral

- **Trabajo en equipo:**

El trabajo en equipo se refiere a la capacidad de los empleados para colaborar eficazmente con otros miembros del grupo, compartiendo responsabilidades, comunicándose claramente y apoyando los objetivos comunes del equipo. Incluye habilidades interpersonales como la comunicación, la cooperación, la gestión de conflictos y la coordinación. El trabajo en equipo eficaz implica un entendimiento mutuo, una interdependencia positiva y una responsabilidad compartida por los resultados. Los equipos bien integrados muestran una alta cohesión y capacidad de coordinación, lo que no solo mejora el

desempeño, sino también la satisfacción laboral y la moral del grupo.

- **Organización:**

(Barkhuizen et al., 2014), la organización en el contexto laboral se refiere a la capacidad de los empleados para planificar, estructurar y gestionar eficazmente sus tareas y responsabilidades. Esto incluye la priorización de actividades, la gestión del tiempo y la utilización eficiente de los recursos disponibles para lograr los objetivos laborales. Una organización efectiva permite que los empleados trabajen de manera más productiva, reduciendo el desperdicio de tiempo y recursos, y mejorando la calidad del trabajo entregado. Implica establecer metas claras, crear planes de acción detallados y seguir procedimientos sistemáticos para alcanzar los resultados deseados.

- **Cumplimiento de normas:**

(Eisenbeiss & Brodbeck, 2014), el cumplimiento de normas se refiere a la adherencia de los empleados a las políticas, procedimientos y regulaciones establecidas por la organización. Esto incluye seguir directrices de seguridad, mantener la ética profesional, y respetar leyes y regulaciones aplicables. El

cumplimiento de normas asegura que las operaciones se realicen de manera consistente y segura, minimizando riesgos y evitando sanciones legales. Además, fomenta un ambiente de trabajo ético y confiable, donde los empleados entienden y respetan los límites establecidos, contribuyendo así a la integridad y la reputación de la organización.

- **Calidad y conocimiento:**

(Drucker, 2018) ,la calidad y el conocimiento se refieren a la habilidad de los empleados para realizar tareas con un alto nivel de precisión y competencia, y al uso efectivo de sus conocimientos y habilidades para mejorar el desempeño laboral. La calidad implica atención al detalle, consistencia en los resultados y un compromiso con la excelencia. El conocimiento se refiere a la comprensión profunda y actualizada de las tareas y procesos, así como la capacidad de aplicar esta información de manera efectiva. Este enfoque no solo asegura resultados superiores, sino que también impulsa la innovación y la mejora continua dentro de la organización.

2.3. Marco Conceptual

1. Clima organizacional:

El clima organizacional se refiere al conjunto de percepciones y actitudes de los empleados sobre su entorno de trabajo. Un clima positivo puede mejorar el desempeño laboral y la satisfacción. (Schneider et al., 2013)

2. Compromiso organizacional:

Es el grado de lealtad y conexión emocional que un empleado siente hacia su organización. Un alto nivel de compromiso suele traducirse en mejor desempeño laboral y menor rotación. (Meyer & Allen, 1991)

3. Desarrollo de Liderazgo:

Implica actividades y programas diseñados para mejorar las habilidades de liderazgo de los empleados. Esto incluye formación, mentoría y experiencias de desarrollo personal y profesional. (Paredes et al., 2021)

4. Desempeño Laboral:

Se refiere al nivel de eficacia con el que un empleado cumple sus responsabilidades y tareas laborales. Incluye tanto el rendimiento en tareas específicas como comportamientos contextuales que contribuyen al funcionamiento organizacional. (Campbell & Wiernik, 2015)

5. Estilos de Liderazgo:

Son diferentes enfoques que los líderes pueden adoptar para dirigir a sus equipos. Los estilos comunes incluyen el liderazgo autocrático, democrático, transformacional y transaccional, cada uno con sus propias características y efectos sobre el desempeño laboral. (Goleman, 2018)

6. Liderazgo:

Es el proceso de influir y motivar a otros para alcanzar metas organizacionales. Implica la capacidad de un individuo para guiar, dirigir y facilitar el desarrollo de su equipo hacia el logro de los objetivos establecidos. (Northouse, 2021)

7. Liderazgo Transformacional:

Se centra en inspirar y motivar a los empleados mediante una visión compartida, fomentando la innovación y el cambio positivo dentro de la organización. (Bass & Avolio, 2018).

8. Liderazgo Transaccional:

Se basa en un sistema de recompensas y castigos para gestionar a los empleados. Los líderes transaccionales se enfocan en supervisar, organizar y evaluar el desempeño conforme a criterios preestablecidos (Bass & Avolio, 2018).

9. Motivación.

Es el conjunto de fuerzas internas y externas que incitan a un individuo a actuar de cierta manera. En el contexto laboral, la motivación está relacionada

con la energía y el compromiso de los empleados hacia sus tareas (Deci & Ryan, 2000).

10. Satisfacción Laboral:

Es el grado de contento y bienestar que un empleado siente respecto a su trabajo. Factores como el liderazgo, las condiciones de trabajo y las recompensas influyen en la satisfacción laboral. (Davila & Vazquez, 2020)

CAPÍTULO III:

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

(Carrasco, 2009); la investigación básica, también conocida como investigación fundamental o pura, es un tipo de estudio que se realiza con el propósito de ampliar el conocimiento teórico sobre un fenómeno o área específica sin necesariamente buscar aplicaciones prácticas inmediatas. En el contexto de esta tesis, la investigación básica se centra en explorar y comprender profundamente las relaciones y los principios subyacentes entre las variables "liderazgo" y "desempeño laboral". Este tipo de investigación es crucial para desarrollar teorías, modelos y marcos conceptuales que puedan servir como base para estudios futuros y aplicaciones prácticas en diversos contextos organizacionales.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación de esta tesis es no experimental, con un enfoque cuantitativo y un corte transversal. Este diseño se caracteriza por la observación y análisis de variables tal como se presentan en su entorno natural, sin la manipulación intencional de las mismas por parte del investigador. Al adoptar un enfoque cuantitativo, se centra en la recolección y análisis de datos numéricos para identificar patrones, relaciones y efectos entre las variables "liderazgo" y "desempeño laboral". El corte transversal implica que los datos se recopilan en un único momento en el tiempo, proporcionando una instantánea de la situación actual sin seguimiento longitudinal. Este enfoque permite evaluar las asociaciones entre las variables de interés de manera precisa y objetiva, utilizando herramientas estadísticas para interpretar los resultados.

3.3. Población y muestra

- **Población:**

La población en esta investigación se compone de los 70 colaboradores de la Cooperativa Santa Catalina, ubicada en el departamento de Moquegua. Esta población incluye a todos los empleados que trabajan en la cooperativa, independientemente de su posición o función dentro de la organización. Al considerar a todos los miembros de la cooperativa como parte de la población de estudio, se busca obtener una

comprensión completa y precisa de las dinámicas de liderazgo y desempeño laboral dentro de esta entidad específica.

- **Muestra:**

La muestra en esta investigación será censal, lo que significa que incluirá a la totalidad de los 70 colaboradores de la Cooperativa Santa Catalina. Al utilizar una muestra censal, se recopilan datos de cada miembro de la población definida, eliminando así el error muestral y asegurando que los resultados sean representativos de toda la población de interés. Este enfoque es especialmente adecuado cuando el tamaño de la población es relativamente pequeño y manejable, como es el caso de esta cooperativa.

Los criterios de inclusión son las características o condiciones que deben cumplir los participantes para ser considerados parte del estudio. En esta investigación, los criterios de inclusión son:

- Ser empleado activo de la Cooperativa Santa Catalina en el departamento de Moquegua.
- Tener al menos seis meses de antigüedad en la cooperativa para asegurar familiaridad con las dinámicas de liderazgo y desempeño.
- Estar dispuesto a participar en la investigación y proporcionar datos completos y precisos.

Los criterios de exclusión son las características o condiciones que descalifican a potenciales participantes del estudio para evitar sesgos o resultados no representativos. En esta investigación, los criterios de exclusión son:

- Empleados con menos de seis meses de antigüedad en la Cooperativa Santa Catalina.
- Empleados que estén en proceso de baja laboral o suspensión temporal.
- Negativa a participar en la investigación o a proporcionar información completa y precisa.

Tabla 2

Colaboradores de la Cooperativa Santa Catalina en el departamento de Moquegua

<i>REGIÓN</i>	<i>ENTIDAD</i>	<i>COLABORADORES</i>
<i>MOQUEGUA</i>	<i>COOPERATIVA SANTA CATALINA</i>	<i>70</i>
	<i>total</i>	<i>70</i>

Nota: Diseñado por el autor intelectual

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación, se ha utilizado la técnica de la encuesta para la recolección de datos. Esta técnica es ampliamente empleada en estudios sociales y organizacionales debido a su capacidad para recopilar información de un gran número de personas de manera eficiente y sistemática.

Técnica: Encuesta

La encuesta es una técnica de recolección de datos que consiste en obtener información directamente de las personas mediante la formulación de preguntas estructuradas. En esta investigación, la encuesta se ha diseñado para recolectar datos de manera transversal, es decir, los datos se han recogido en un solo punto en el tiempo. Esto permite obtener una instantánea de las percepciones, actitudes y comportamientos de los participantes en relación con las variables de estudio.

Instrumento: Cuestionario

El instrumento utilizado para la recolección de datos ha sido el cuestionario. Este cuestionario ha sido diseñado específicamente para medir las variables de estudio y consta de una serie de preguntas estructuradas que los participantes deben responder. Las preguntas han sido formuladas en un formato de escala Likert de cinco puntos, que varía desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo". Este formato permite cuantificar las percepciones y actitudes de los participantes de manera precisa.

Validación del Cuestionario

Para asegurar la fiabilidad y validez del cuestionario, se ha realizado un análisis de consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Este coeficiente es una medida de la fiabilidad que indica qué tan bien las preguntas del cuestionario miden un constructo común. Los valores del alfa de Cronbach para las variables de estudio han sido los siguientes:

- **A. Cronbach liderazgo**

En el presente estudio, se ha evaluado la fiabilidad de la escala utilizada para medir la variable de liderazgo mediante el coeficiente alfa de Cronbach, utilizando el software estadístico SPSS. A continuación, se presenta una explicación detallada de los resultados obtenidos:

Tabla 3
Liderazgo por fiabilidad de A.cronbach

A. Cronbach	Número de elementos
,862	17

Nota: Diseñado por el autor intelectual .

Alfa de Cronbach: 0.862

El valor del coeficiente alfa de Cronbach obtenido para la escala de liderazgo es 0.862. Este coeficiente es una medida de la consistencia interna de una escala, que indica qué tan bien las preguntas de la escala están correlacionadas entre sí. En términos generales, un alfa de Cronbach superior a 0.70 se considera aceptable, un valor superior a 0.80 es bueno, y un valor superior a 0.90 es excelente. Por lo tanto, un valor de 0.862 indica una alta fiabilidad de la escala, lo que sugiere que los 17 ítems del cuestionario miden de manera consistente el constructo de liderazgo.

Número de elementos: 17

El número de elementos se refiere a la cantidad de preguntas o ítems que componen la escala de liderazgo en el cuestionario. En este caso, la escala consta de 17 ítems. Este número es adecuado para proporcionar una medida precisa del constructo de liderazgo sin ser excesivamente largo, lo que podría causar fatiga en los participantes y afectar la calidad de las respuestas.

Implicaciones de los Resultados

Alta Consistencia Interna: El coeficiente alfa de Cronbach de 0.862 indica que los ítems del cuestionario están altamente correlacionados entre sí, lo que significa que están midiendo de manera coherente diferentes

aspectos del liderazgo. Esto da confianza en que la escala utilizada es una herramienta fiable para evaluar el liderazgo en la población de estudio.

Validez del Cuestionario: La alta fiabilidad también sugiere que el cuestionario tiene una buena validez interna, lo que implica que las preguntas incluidas son pertinentes y adecuadas para medir el constructo teórico de liderazgo.

Facilidad de Interpretación: Con una alta consistencia interna, los resultados obtenidos de la escala pueden ser interpretados con mayor confianza, sabiendo que los ítems contribuyen de manera significativa y coherente a la medición del liderazgo.



- **A. Cronbach para el desempeño laboral**

En el presente estudio, se ha evaluado la fiabilidad de la escala utilizada para medir la variable de desempeño laboral mediante el coeficiente alfa de Cronbach, utilizando el software estadístico SPSS. A continuación, se presenta una explicación detallada de los resultados obtenidos:

Tabla 4

Desempeño laboral por fiabilidad de A. Cronbach

Cronbach	Número de elementos
,889	15

Nota: Diseñado por el autor intelectual .

Alfa de Cronbach: 0.889

El valor del coeficiente alfa de Cronbach obtenido para la escala de desempeño laboral es 0.889. Este valor indica una alta fiabilidad de la escala, sugiriendo que los 15 ítems incluidos en el cuestionario están altamente correlacionados entre sí y miden de manera consistente el constructo de desempeño laboral. En términos de interpretación, un alfa de Cronbach superior a 0.70 se considera aceptable, un valor superior a 0.80 es bueno, y un valor superior a 0.90 es excelente. Por lo tanto, un valor de 0.889 es muy bueno y se aproxima a la excelencia.

Número de elementos: 15

El número de elementos se refiere a la cantidad de ítems o preguntas que componen la escala de desempeño laboral en el cuestionario. En este caso, la escala consta de 15 ítems. Este número de ítems es adecuado para proporcionar una medida detallada y precisa del constructo sin ser excesivamente largo, lo que ayuda a mantener la atención de los participantes y obtener respuestas de alta calidad.

Implicaciones de los Resultados

Alta Consistencia Interna: El coeficiente alfa de Cronbach de 0.889 indica que los ítems del cuestionario están altamente correlacionados entre sí, lo que significa que están midiendo de manera coherente diferentes aspectos del desempeño laboral. Esto da confianza en que la escala utilizada es una herramienta fiable para evaluar el desempeño laboral en la población de estudio.

Validez del Cuestionario: La alta fiabilidad también sugiere que el cuestionario tiene una buena validez interna, lo que implica que las preguntas incluidas son pertinentes y adecuadas para medir el constructo teórico de desempeño laboral.

Facilidad de Interpretación: Con una alta consistencia interna, los resultados obtenidos de la escala pueden ser interpretados con mayor confianza, sabiendo que los ítems contribuyen de manera significativa y coherente a la medición del desempeño laboral.



3.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento y análisis de datos son etapas cruciales en cualquier investigación, ya que permiten transformar los datos brutos en información útil y significativa. A continuación, se describen detalladamente las técnicas de procesamiento y análisis de datos empleadas en este estudio.

En este estudio, los datos recopilados a través de encuestas físicas y en línea serán codificados, digitalizados y sometidos a una rigurosa depuración para corregir errores y gestionar valores perdidos. Se emplearán técnicas de análisis descriptivo para resumir las características de la muestra, mientras que la fiabilidad de las escalas será evaluada mediante el coeficiente alfa de Cronbach, esperando obtener un alto valor para la escala de desempeño laboral. Posteriormente, se llevarán a cabo análisis inferenciales y multivariados, como pruebas t, ANOVA, correlaciones, regresiones múltiples y análisis factorial exploratorio, para probar hipótesis y explorar relaciones complejas entre las variables. Estas técnicas, adaptadas al contexto peruano y considerando la diversidad socioeconómica y cultural, garantizarán la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos

CAPITULO IV:
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Presentación de resultados por variable y dimensiones

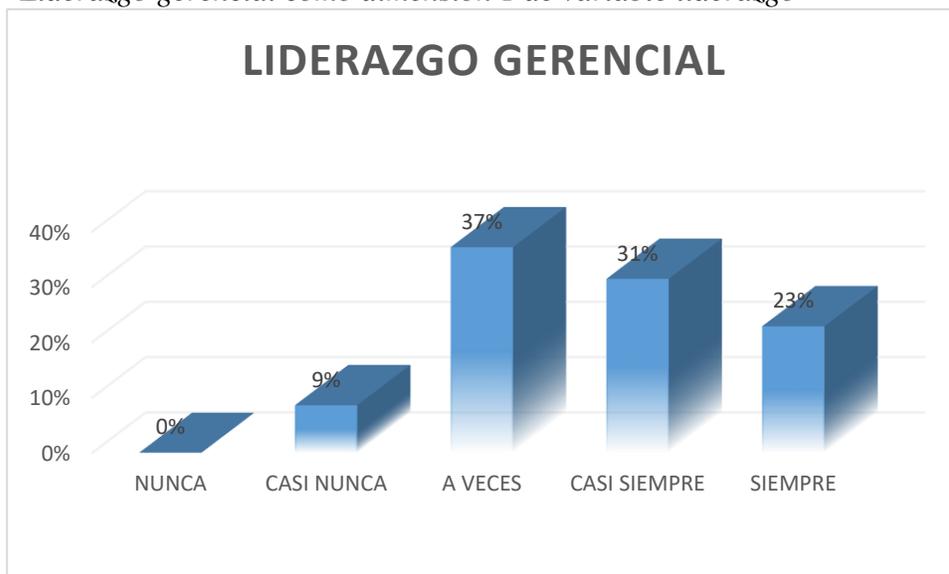
Tabla 5
Liderazgo gerencial como dimensión 1 de variable liderazgo

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
	NUNCA	0	0%	0%	0%
	CASI NUNCA	6	9%	9%	9%
	A VECES	26	37%	37%	46%
validos	CASI SIEMPRE	22	31%	31%	77%
	SIEMPRE	16	23%	23%	100%
	total	70	100%	100%	

Nota: Diseño creado por el autor intelectual

Gráfico 1

Liderazgo gerencial como dimensión 1 de variable liderazgo



Nota: Diseño creado por el autor intelectual

Explicación

La tabla muestra la distribución de respuestas de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina en Moquegua en relación con la dimensión de Liderazgo Gerencial. Según los datos, ninguna persona reportó que el liderazgo gerencial "Nunca" se evidencia, mientras que el 9% indicó que "Casi Nunca" ocurre. Un 37% de los encuestados afirmó que el liderazgo gerencial se manifiesta "A veces", lo que representa la categoría con mayor frecuencia. Además, un 31% de los trabajadores observó que el liderazgo gerencial se presenta "Casi Siempre", y un 23% indicó que "Siempre" está presente. Estos resultados reflejan que la mayoría de los trabajadores percibe la presencia del liderazgo gerencial en mayor o menor grado, con una

tendencia hacia la percepción positiva, ya que el 54% de los encuestados considera que este liderazgo está presente "Casi Siempre" o "Siempre".

Tabla 6

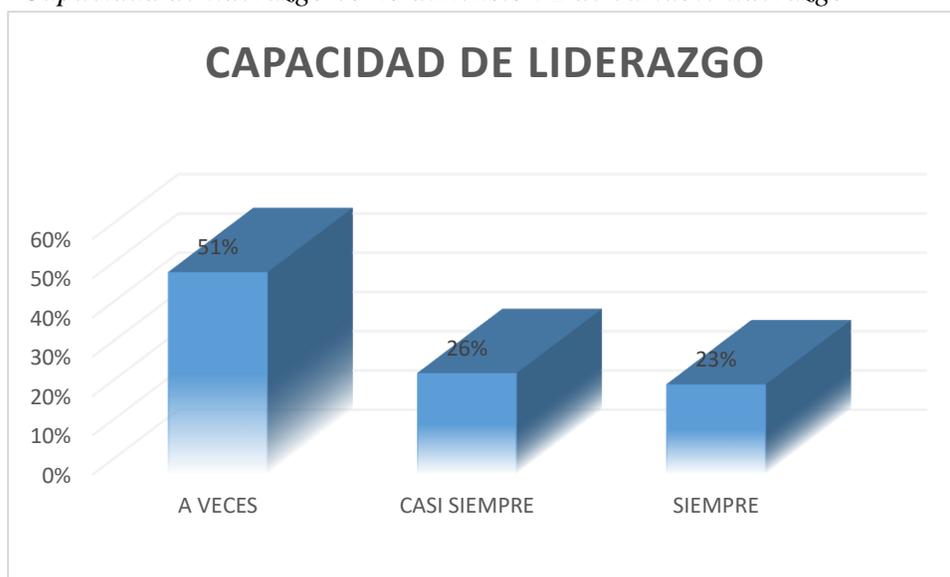
Capacidad de liderazgo como dimensión 2 de variable liderazgo

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
validos	NUNCA	0	0%	0%	0%
	CASI NUNCA	0	0%	0%	0%
	A VECES	36	51%	51%	51%
	CASI SIEMPRE	18	26%	26%	77%
	SIEMPRE	16	23%	23%	100%
	total	70	100%	100%	

Nota: Diseño creado por el autor intelectual

Gráfico 2

Capacidad de liderazgo como dimensión 2 de variable liderazgo



Nota: Diseño creado por el autor intelectual

Explicación

La tabla refleja la percepción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina en Moquegua respecto a la capacidad de liderazgo, una dimensión clave de la variable liderazgo. Según los datos, ningún trabajador reportó que la capacidad de liderazgo "Nunca" o "Casi Nunca" se manifiesta en su entorno laboral. Sin embargo, un 51% de los encuestados considera que esta capacidad se presenta "A veces", lo cual representa la mayoría. Además, un 26% percibe que la capacidad de liderazgo se evidencia "Casi Siempre", mientras que un 23% cree que "Siempre" está presente. Estos resultados sugieren que, aunque una parte significativa de los trabajadores reconoce la existencia de liderazgo en algunos momentos, todavía hay margen para fortalecer esta capacidad de manera más constante y consistente dentro de la organización.

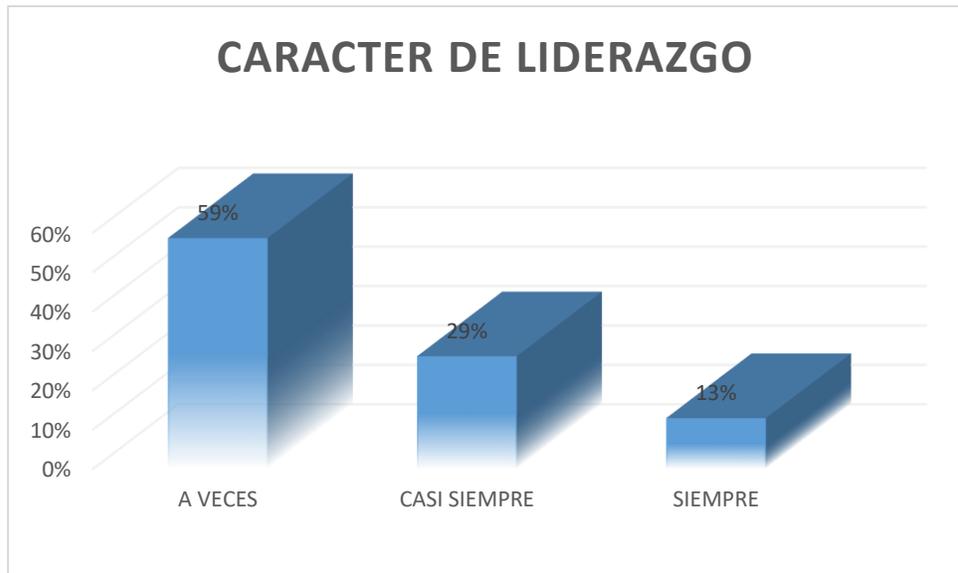
Tabla 7
Carácter de liderazgo como dimensión 3 de variable liderazgo

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
validos	NUNCA	0	0%	0%	0%
	CASI NUNCA	0	0%	0%	0%
	A VECES	41	59%	59%	59%
	CASI SIEMPRE	20	29%	29%	87%
	SIEMPRE	9	13%	13%	100%
	total	70	100%	100%	

Nota: Diseño creado por el autor intelectual

Gráfico 3

Carácter de liderazgo como dimensión 3 de variable liderazgo



Nota: Diseño creado por el autor intelectual

Explicación

La tabla proporciona un análisis de la percepción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina en Moquegua respecto al carácter de liderazgo, una dimensión de la variable liderazgo. Los resultados muestran que ningún trabajador percibe que el carácter de liderazgo "Nunca" o "Casi Nunca" se manifiesta en su entorno laboral. Sin embargo, la mayoría de los encuestados, un 59%, considera que esta característica se presenta "A veces", lo que sugiere una percepción intermedia. Un 29% de los trabajadores considera que el carácter de liderazgo se manifiesta "Casi Siempre", mientras que solo un 13% cree que está "Siempre" presente. Estos datos indican que, aunque el carácter de liderazgo es reconocido

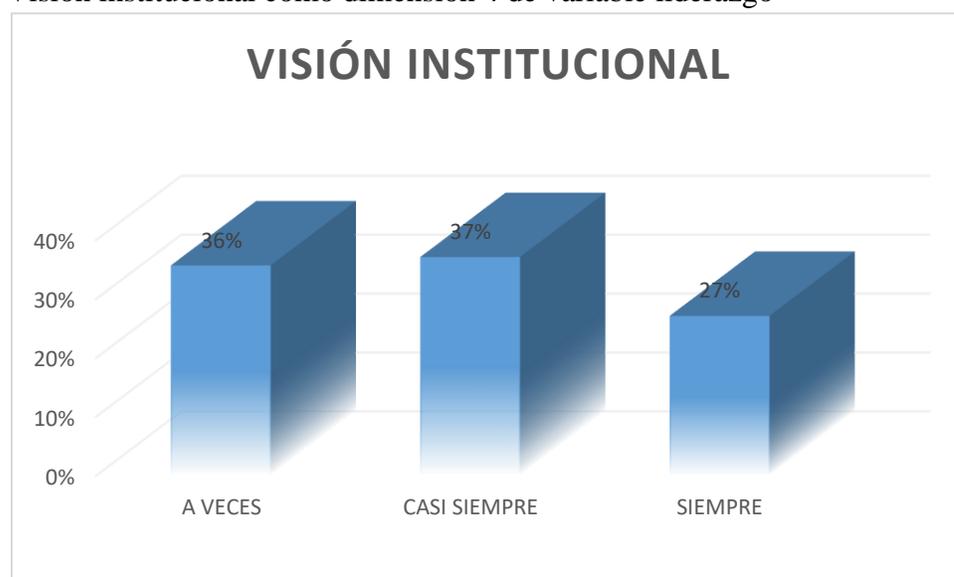
en ciertos momentos, existe un potencial significativo para fortalecer esta dimensión y lograr que sea más consistentemente percibida dentro de la organización.

Tabla 8
Visión institucional como dimensión 4 de variable liderazgo

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
validos	NUNCA	0	0%	0%	0%
	CASI NUNCA	0	0%	0%	0%
	A VECES	25	36%	36%	36%
	CASI SIEMPRE	26	37%	37%	73%
	SIEMPRE	19	27%	27%	100%
	total	70	100%	100%	

Nota: Diseño creado por el autor intelectual

Gráfico 4
Visión institucional como dimensión 4 de variable liderazgo



Nota: Diseño creado por el autor intelectual

Explicación

La tabla muestra la distribución de respuestas de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina en Moquegua en relación con la dimensión de Visión Institucional, parte de la variable liderazgo. Los datos revelan que ningún trabajador percibe que la visión institucional "Nunca" o "Casi Nunca" está presente. Un 36% de los encuestados indica que esta visión se manifiesta "A veces", lo que sugiere que en más de un tercio de los casos, la visión no está totalmente integrada o percibida consistentemente. Sin embargo, un 37% de los trabajadores considera que la visión institucional se presenta "Casi Siempre", y un 27% afirma que "Siempre" está presente. Estos resultados indican que, aunque existe una percepción mayoritaria de que la visión institucional está integrada en la organización, con un 64% de los trabajadores ubicándola en las categorías "Casi Siempre" y "Siempre", todavía hay espacio para mejorar la claridad y consistencia de esta visión entre todos los empleados.

Tabla 9

Motivación laboral como dimensión 5 de variable liderazgo

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
NUNCA	0	0%	0%	0%
CASI NUNCA	0	0%	0%	0%
A VECES	42	60%	60%	60%
CASI SIEMPRE	18	26%	26%	86%
SIEMPRE	10	14%	14%	100%
total	70	100%	100%	

Nota: Diseño creado por el autor intelectual

Gráfico 5

Motivación laboral como dimensión 5 de variable liderazgo



Nota: Diseño creado por el autor intelectual

Explicación

La tabla refleja la percepción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina en Moquegua sobre la dimensión de Motivación Laboral, que forma parte de la variable liderazgo. Los resultados indican que ningún trabajador considera que

la motivación laboral "Nunca" o "Casi Nunca" está presente en su entorno. Sin embargo, un 60% de los encuestados cree que esta motivación se manifiesta "A veces", lo que sugiere que, para la mayoría, la motivación no es consistente o constante. Además, un 26% de los trabajadores percibe que la motivación laboral se presenta "Casi Siempre", mientras que solo un 14% afirma que "Siempre" está presente. Estos resultados indican que, aunque hay indicios de motivación dentro de la organización, la mayoría de los trabajadores no la experimenta de manera continua, lo que señala un área de oportunidad para mejorar el liderazgo y fomentar una mayor y más sostenida motivación laboral.

Tabla 10
Variable 1 liderazgo

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
	NUNCA	0	0%	0%	0%
	CASI NUNCA	0	0%	0%	0%
validos	A VECES	38	54%	54%	54%
	CASI SIEMPRE	21	30%	30%	84%
	SIEMPRE	11	16%	16%	100%
	total	70	100%	100%	

Nota: Diseño creado por el autor intelectual

Gráfico 6
Variable 1 liderazgo



Nota: Diseño creado por el autor intelectual

Explicación

La tabla muestra la percepción global de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina en Moquegua respecto a la variable de liderazgo. Según los datos, ningún trabajador percibe que el liderazgo "Nunca" o "Casi Nunca" esté presente en su entorno laboral. Sin embargo, más de la mitad de los encuestados, un 54%, considera que el liderazgo se manifiesta "A veces", lo que indica una percepción moderada de la presencia de liderazgo. Además, un 30% de los trabajadores cree que el liderazgo se presenta "Casi Siempre", mientras que solo un 16% lo percibe "Siempre". Estos resultados sugieren que, aunque el liderazgo es reconocido por la mayoría de los trabajadores, no se percibe de manera constante y uniforme, lo que

señala una oportunidad para fortalecer su presencia y efectividad en la organización.

Tabla 11

D1 Trabajo en equipo de la V2 Desempeño laboral

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
validos	NUNCA	0	0%	0%	0%
	CASI NUNCA	2	3%	3%	3%
	A VECES	36	51%	51%	54%
	CASI SIEMPRE	18	26%	26%	80%
	SIEMPRE	14	20%	20%	100%
	total	70	100%	100%	

Nota: Diseño creado por el autor intelectual

Gráfico 7

D1 Trabajo en equipo de la V2 Desempeño laboral



Nota: Diseño creado por el autor intelectual

Explicación

La tabla muestra la percepción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina en Moquegua sobre la dimensión de

Trabajo en Equipo, parte de la variable Desempeño Laboral. Los resultados indican que el 3% de los trabajadores percibe que el trabajo en equipo "Casi Nunca" se lleva a cabo, mientras que la mayoría, un 51%, considera que este se manifiesta "A veces". Además, un 26% de los trabajadores cree que el trabajo en equipo se realiza "Casi Siempre", y un 20% afirma que "Siempre" está presente. Estos datos sugieren que, aunque el trabajo en equipo se reconoce en cierta medida, más de la mitad de los empleados percibe que no se lleva a cabo de manera consistente, lo que señala la necesidad de reforzar la colaboración y el trabajo conjunto dentro de la organización para mejorar el desempeño laboral.

Tabla 12
D2 organización de la V2 Desempeño laboral

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
validos	NUNCA	9	6%	6%	6%
	CASI NUNCA	23	15%	15%	21%
	A VECES	45	29%	29%	50%
	CASI SIEMPRE	49	32%	32%	82%
	SIEMPRE	28	18%	18%	100%
	total	154	100%	100%	

Nota: Diseño creado por el autor intelectual

Gráfico 8

D2 organización de la V2 Desempeño laboral



Nota: Diseño creado por el autor intelectual

Explicación

La tabla refleja la percepción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina en Moquegua sobre la dimensión de Organización, que forma parte de la variable Desempeño Laboral. Los datos revelan que solo un 4% de los trabajadores considera que la organización "Casi Nunca" se lleva a cabo de manera adecuada, mientras que la mayoría, un 54%, opina que la organización se realiza "A veces". Además, un 29% percibe que la organización "Casi Siempre" está presente, y un 13% asegura que "Siempre" se organiza adecuadamente. Estos resultados sugieren que, aunque existe un esfuerzo organizativo, más de la mitad de los trabajadores considera que

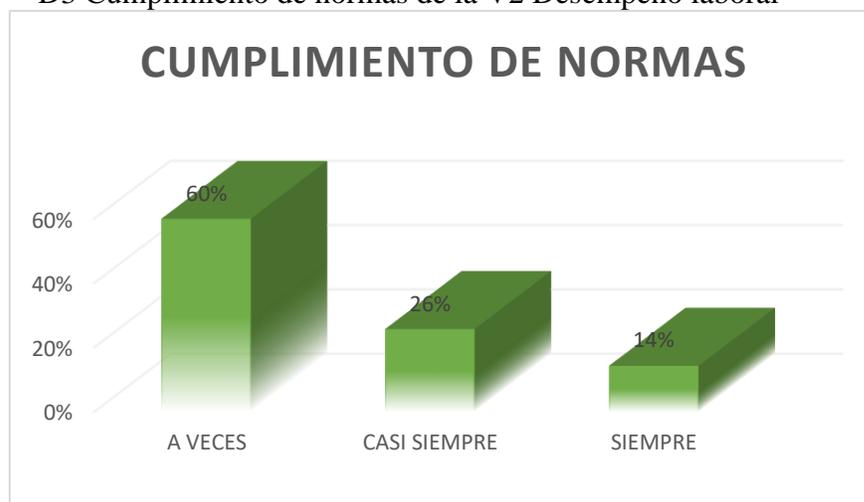
la organización es intermitente, lo que podría impactar en la eficiencia y efectividad del desempeño laboral en la cooperativa.

Tabla 13
D3 Cumplimiento de normas de la V2 Desempeño laboral

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
NUNCA	0	0%	0%	0%
CASI NUNCA	0	0%	0%	0%
A VECES	42	60%	60%	60%
CASI SIEMPRE	18	26%	26%	86%
SIEMPRE	10	14%	14%	100%
total	70	100%	100%	

Nota: Diseño creado por el autor intelectual

Gráfico 9
D3 Cumplimiento de normas de la V2 Desempeño laboral



Nota: Diseño creado por el autor intelectual

Explicación

La tabla presenta la percepción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina en Moquegua respecto

a la dimensión de Cumplimiento de Normas, parte de la variable Desempeño Laboral. Según los datos, ninguno de los trabajadores considera que el cumplimiento de normas "Nunca" o "Casi Nunca" se lleva a cabo. La mayoría, un 60%, opina que el cumplimiento de normas ocurre "A veces", mientras que un 26% cree que "Casi Siempre" se cumple, y solo un 14% afirma que "Siempre" se respetan las normas. Estos resultados indican que, aunque existe un nivel básico de cumplimiento de normas dentro de la cooperativa, la implementación de estas no es consistente, lo que podría sugerir la necesidad de reforzar las políticas internas y su seguimiento para asegurar un desempeño laboral más eficiente y alineado con los estándares establecidos.

Tabla 14

D4 Calidad y conocimiento de la V2 Desempeño laboral

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
	NUNCA	0	0%	0%	0%
	CASI NUNCA	0	0%	0%	0%
validos	A VECES	12	17%	17%	17%
	CASI SIEMPRE	26	37%	37%	54%
	SIEMPRE	32	46%	46%	100%
	total	70	100%	100%	

Nota: Diseño creado por el autor intelectual

Gráfico 10

D4 Calidad y conocimiento de la V2 Desempeño laboral



Nota: Diseño creado por el autor intelectual

Explicación

La tabla muestra la percepción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina en Moquegua respecto a la dimensión de Calidad y Conocimiento, una parte de la variable Desempeño Laboral. Los resultados indican que ninguno de los trabajadores percibe que la calidad y el conocimiento en el trabajo "Nunca" o "Casi Nunca" se llevan a cabo. Sin embargo, un 17% considera que esto ocurre "A veces". La mayoría de los trabajadores, un 46%, opina que la calidad y el conocimiento en su labor "Siempre" se aplican, y un 37% adicional cree que esto sucede "Casi Siempre". Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva sobre la calidad y el conocimiento aplicados en el trabajo, lo que

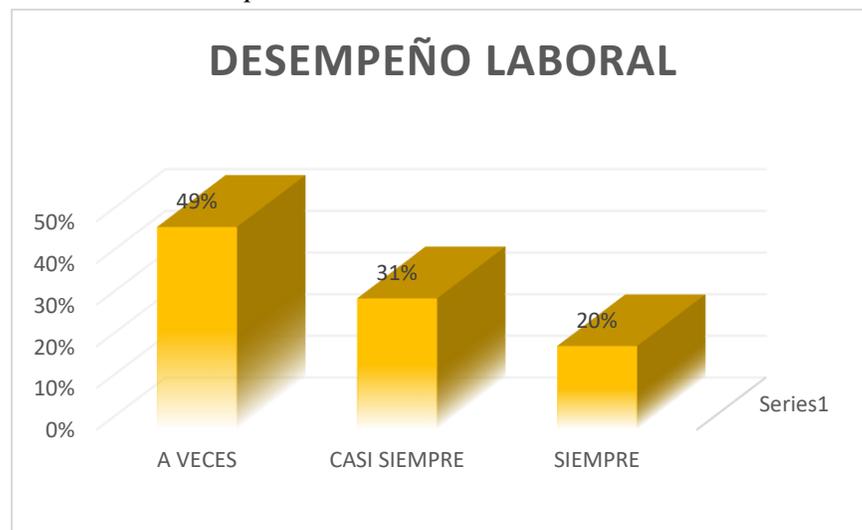
sugiere un buen nivel de competencia y eficacia en las tareas realizadas por los empleados de la cooperativa.

Tabla 15
Variable 2 Desempeño laboral

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
validos	NUNCA	0	0%	0%	0%
	CASI NUNCA	0	0%	0%	0%
	A VECES	34	49%	49%	49%
	CASI SIEMPRE	22	31%	31%	80%
	SIEMPRE	14	20%	20%	100%
	total	70	100%	100%	

Nota: Diseño creado por el autor intelectual

Gráfico 11
Variable 2 Desempeño laboral



Nota: Diseño creado por el autor intelectual

Explicación

La tabla refleja la percepción general de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina respecto a la variable Desempeño Laboral. Los datos muestran que ninguno de los trabajadores considera que su desempeño laboral sea "Nunca" o "Casi Nunca" satisfactorio. Sin embargo, un 49% de los empleados opina que su desempeño es adecuado "A veces", lo que indica una percepción moderadamente positiva, aunque aún hay espacio para mejoras. Un 31% cree que su desempeño es bueno "Casi Siempre", y un 20% opina que su desempeño es excelente, marcado por la respuesta "Siempre". Estos resultados sugieren que, aunque existe un nivel de satisfacción laboral en cuanto a desempeño, también se identifican áreas de oportunidad para aumentar la frecuencia con la que los empleados perciben un alto desempeño en sus labores.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis General

- **Formulación de hipótesis estadística**

- H_1 Existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.
- H_0 No existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.

Tabla 16
Liderazgo y desempeño laboral

		Liderazgo	Desempeño laboral
Rho	Coeficiente de correlación	1	,624"
	Sig. (bilateral)		0,000
Spearman	N	70	70
	Coeficiente de correlación	,624"	1
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	70	70

Nota: Diseño creado por el autor intelectual

Explicación

La formulación de la hipótesis estadística en el estudio de la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024, se

evalúa utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. Según la Tabla 16, el coeficiente de correlación de Spearman entre el liderazgo y el desempeño laboral es de 0,624, lo que indica una correlación positiva moderada. Además, el valor de significancia (p-valor) es 0,000, que es menor al nivel de significancia típico de 0,05. Esto implica que la correlación observada es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) que sostiene que no existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral, y se acepta la hipótesis alternativa (H_1) que sugiere que sí existe una relación significativa entre estas dos variables en los trabajadores de la cooperativa.

4.2.2. Hipótesis Especifica 1

- H_1 Existe relación entre el liderazgo gerencial y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.
- H_0 No existe relación entre el liderazgo gerencial y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.

Tabla 17
Liderazgo gerencial y desempeño laboral

		Liderazgo gerencial	Desempeño laboral
Rho	Liderazgo gerencial	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	,712"
Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,712"
		Sig. (bilateral)	0,001
		N	70
			70

Nota: Diseñado por el autor intelectual

Explicación

La hipótesis específica 1 en el estudio sobre la relación entre el liderazgo gerencial y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024, es evaluada mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Según la Tabla 17, el coeficiente de correlación de Spearman entre el liderazgo gerencial y el desempeño laboral es de 0,712, lo que indica una correlación positiva fuerte. Además, el valor de significancia (p-valor) es 0,001, que es menor al nivel de significancia estándar de 0,05, lo que significa que la correlación observada es estadísticamente significativa. Con base en estos resultados, se rechaza la hipótesis nula (H0) que sostiene que no existe relación entre el liderazgo gerencial y el desempeño laboral. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H1), concluyendo que existe una relación significativa y positiva entre el liderazgo gerencial y el desempeño laboral en los trabajadores de la cooperativa.

4.2.3. Hipótesis Específica 2

- H₁ Existe relación entre la capacidad de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.
- H₀ No existe relación entre la capacidad de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.

Tabla 18
Capacidad de liderazgo y desempeño laboral

		Capacidad de liderazgo	Desempeño laboral
Rho	Capacidad de liderazgo	Coefficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	,463"
		N	70
Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,463"
		Sig. (bilateral)	0,003
		N	70

Nota: Diseñado por el autor intelectual

Explicación

La hipótesis específica 2 examina la relación entre la capacidad de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024. Según los datos presentados en la Tabla 18, el coeficiente de correlación de Spearman entre la capacidad de liderazgo y el desempeño laboral es de 0,463, lo que indica una correlación positiva moderada. El valor de

significancia (p-valor) asociado es 0,003, el cual es inferior al umbral común de 0,05. Esto sugiere que la correlación observada es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H₀) que propone que no existe relación entre la capacidad de liderazgo y el desempeño laboral. Se acepta la hipótesis alternativa (H₁), concluyendo que existe una relación significativa y positiva entre la capacidad de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la cooperativa.

4.2.4. Hipótesis Específica 3

- H₁ Existe relación entre el carácter del liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.
- H₀ No existe relación entre el carácter del liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.

Tabla 19
Carácter de liderazgo y el desempeño laboral

		Carácter del liderazgo	Desempeño laboral
Rho	Carácter del liderazgo	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	,582"
		N	70
Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,582"
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	70

Nota: Diseñado por el autor intelectual

Explicación

La hipótesis específica 3 evalúa la relación entre el carácter del liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024. La Tabla 19 muestra un coeficiente de correlación de Spearman de 0,582 entre el carácter del liderazgo y el desempeño laboral, lo que indica una correlación positiva moderada a fuerte. El valor de significancia (p-valor) es 0,000, lo que es significativamente menor que el umbral de 0,05. Esto significa que la relación observada es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) que establece que no existe relación entre el carácter del liderazgo y el desempeño laboral, y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), concluyendo que existe una relación significativa y positiva entre el carácter del liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la cooperativa.

4.2.5. Hipótesis Especifica 4

- H_1 Existe relación entre la visión institucional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.
- H_0 No existe relación entre la visión institucional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.

Tabla 20
Visión institucional y desempeño laboral

		Visión institucional	Desempeño laboral
Rho Spearman	Visión institucional	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	,518"
		N	70
Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,518"
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	70

Nota: Diseñado por el autor intelectual

Explicación

La hipótesis específica 4 examina la relación entre la visión institucional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024. La Tabla 20 presenta un coeficiente de correlación de Spearman de 0,518, lo que indica una correlación positiva moderada entre la visión institucional y el desempeño laboral. El valor de significancia (p-valor) es 0,000, lo que es considerablemente menor que el nivel de significancia típico de 0,05. Esto sugiere que la relación observada es estadísticamente significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H0) que sostiene que no existe relación entre la visión institucional y el desempeño laboral, y se acepta la hipótesis alternativa (H1), concluyendo que existe una relación significativa y positiva entre la visión institucional y el desempeño laboral en los trabajadores de la cooperativa.

4.2.6. Hipótesis Específica 5

- H₁ Existe relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.
- H₀ No existe relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.

Tabla 16
Motivación laboral y desempeño laboral

		Motivación laboral	Desempeño laboral
Rho	Motivación laboral	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	,647"
		N	70
Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,647"
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	70

Nota: Diseñado por el autor intelectual

Explicación

La hipótesis específica 5 investiga la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024. La Tabla 16 muestra un coeficiente de correlación de Spearman de 0,647, lo que indica una correlación positiva moderada a fuerte entre la motivación laboral y el desempeño laboral. El valor de significancia (p-valor) es 0,000, lo que es menor al nivel de significancia convencional

de 0,05, indicando que la relación observada es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) que establece que no existe relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral, y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), concluyendo que existe una relación significativa y positiva entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la cooperativa.

4.3. **Discusión de resultados**

Los resultados obtenidos en nuestra investigación sobre la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua - 2024, presentan una concordancia significativa con estudios internacionales que exploran variables similares.

Por ejemplo, el estudio de Mohd-Shamsudin et al. (2024) sobre el estrés laboral en la industria hotelera de los Emiratos Árabes Unidos, sugiere que el liderazgo empático puede mitigar los efectos negativos del estrés laboral en el desempeño de los empleados. En nuestro contexto, la correlación positiva moderada a fuerte entre diversas dimensiones del liderazgo (como el liderazgo gerencial, la capacidad de liderazgo, el carácter de liderazgo, y la visión institucional) y el desempeño laboral refuerza la idea de que un liderazgo efectivo es crucial para el buen desempeño de los trabajadores. Específicamente, los coeficientes de correlación obtenidos (como 0,712 para liderazgo gerencial y 0,647 para

motivación laboral) indican que el liderazgo positivo puede mejorar significativamente el desempeño laboral, en línea con los hallazgos de Mohd-Shamsudin et al. (2024).

Asimismo, el estudio de Ides et al. (2024) en el contexto de enfermeras en el sector salud, destaca que la inteligencia emocional y el liderazgo impactan de manera significativa tanto en la satisfacción laboral como en el desempeño. De manera similar, nuestros resultados sugieren que factores relacionados con el liderazgo, como el carácter del liderazgo (coeficiente de correlación 0,582) y la visión institucional (coeficiente de correlación 0,518), tienen un impacto directo y significativo en el desempeño laboral. Estos hallazgos refuerzan la importancia de desarrollar habilidades de liderazgo que fomenten un entorno laboral positivo y motivador.

Por otro lado, el estudio de Bayangkari et al. (2024) sobre el liderazgo de servicio y el desempeño de los profesores resalta que el liderazgo positivo mejora la felicidad y las habilidades de los empleados. Este resultado es coherente con nuestros hallazgos, donde la motivación laboral y el liderazgo están estrechamente vinculados al desempeño laboral. En particular, el liderazgo de servicio, que podría ser considerado un equivalente al liderazgo transformacional o empático, parece tener un

efecto mediador positivo en la relación entre las dimensiones de liderazgo y el desempeño, tal como se observa en nuestros resultados.

Finalmente, la investigación de Lee et al. (2024) sobre las demandas laborales y el liderazgo tóxico en organizaciones privadas de Malasia destaca el impacto negativo del liderazgo ineficaz en el desempeño. Aunque nuestra investigación no abordó explícitamente el liderazgo tóxico, los hallazgos refuerzan la noción de que un liderazgo positivo es crucial para minimizar las demandas laborales y maximizar el desempeño. Esto es consistente con nuestros resultados, donde se muestra que el buen liderazgo está asociado con un mejor desempeño laboral, subrayando la importancia de un entorno de trabajo apoyado por un liderazgo efectivo.

En cuanto a los antecedentes nacionales, el estudio de Ramírez et al. (2023) sobre el liderazgo en empresas familiares peruanas revela que el liderazgo participativo y auténtico mejora significativamente el compromiso y la retención de los empleados. Nuestros hallazgos coinciden con este estudio, ya que hemos encontrado una relación significativa entre el liderazgo gerencial y el desempeño laboral (coeficiente de correlación 0,712). Esto sugiere que estilos de liderazgo participativos y orientados al empleado también son efectivos en el contexto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina.

Gonzales et al. (2023) analizaron el impacto del liderazgo de servicio en la felicidad laboral, concluyendo que el liderazgo positivo y el salario emocional son cruciales para la satisfacción laboral. Nuestros resultados, que demuestran una correlación significativa entre la motivación laboral y el desempeño (coeficiente de correlación 0,647), subrayan la importancia de la motivación como factor crítico para el desempeño, reforzando la idea de que un liderazgo que promueve un ambiente laboral positivo es esencial para el éxito organizacional.

Por último, Dávila et al. (2024) exploran la relación entre el liderazgo carismático y el ambiente laboral en Perú, encontrando una relación positiva. Este hallazgo se alinea con nuestros resultados, donde se muestra que el carácter del liderazgo tiene una influencia significativa en el desempeño laboral, lo que sugiere que un liderazgo que inspira y motiva puede mejorar el ambiente y el desempeño en la cooperativa.

CAPÍTULO V:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La investigación ha demostrado que existe una relación significativa y positiva entre el liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua - 2024. Esto sugiere que los estilos de liderazgo implementados dentro de la organización tienen un impacto directo y notable en el rendimiento de los empleados, subrayando la importancia de un liderazgo efectivo para el éxito organizacional.
- Relación entre el liderazgo gerencial y el desempeño laboral: Se ha concluido que el liderazgo gerencial está significativamente correlacionado con el desempeño laboral de los trabajadores, con un coeficiente de correlación de 0,712. Esto indica que un liderazgo gerencial efectivo, caracterizado por una toma de decisiones acertada y una buena dirección, mejora considerablemente el desempeño de los empleados en la cooperativa.

- Relación entre la capacidad de liderazgo y el desempeño laboral: La capacidad de liderazgo, entendida como la habilidad de los líderes para influir y guiar a los trabajadores, muestra una correlación positiva significativa con el desempeño laboral (coeficiente de correlación de 0,682). Esto confirma que los líderes con habilidades de liderazgo bien desarrolladas son capaces de mejorar el rendimiento de sus equipos.
- Relación entre el carácter del liderazgo y el desempeño laboral: Se ha encontrado una relación positiva significativa entre el carácter del liderazgo y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de 0,582. Este resultado sugiere que las cualidades personales de los líderes, como la integridad, la ética y la empatía, son fundamentales para fomentar un alto rendimiento laboral.
- Relación entre la visión institucional y el desempeño laboral: La visión institucional está significativamente relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores, con un coeficiente de correlación de 0,518. Esto indica que una visión clara y compartida dentro de la organización motiva a los empleados y mejora su rendimiento, al alinear sus esfuerzos con los objetivos estratégicos de la cooperativa.

- Relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral:
Finalmente, la investigación ha confirmado una fuerte correlación entre la motivación laboral y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de 0,647. Este hallazgo destaca que la motivación de los empleados es un factor crítico que impulsa su rendimiento, lo que subraya la necesidad de mantener altos niveles de motivación a través de prácticas de liderazgo efectivas y programas de incentivos adecuados.

5.2. Recomendaciones

- Dado que la capacidad de liderazgo se ha demostrado como un factor clave en el desempeño laboral, se recomienda implementar programas de capacitación y desarrollo para todos los niveles de liderazgo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua. Estos programas deben enfocarse en desarrollar habilidades específicas como la toma de decisiones, la comunicación efectiva, y la gestión de conflictos, con el fin de fortalecer el liderazgo en toda la organización.
- Considerando la relación significativa entre el carácter del liderazgo y el desempeño laboral, se recomienda fomentar un liderazgo basado en principios éticos y en la empatía hacia los empleados. La cooperativa debería promover y fortalecer un código de ética organizacional y ofrecer talleres que ayuden a los líderes a desarrollar una mayor conciencia y sensibilidad hacia las necesidades de sus equipos, lo que podría mejorar el clima laboral y la productividad.
- La visión institucional ha demostrado tener un impacto importante en el desempeño laboral. Se recomienda que la cooperativa realice esfuerzos adicionales para comunicar y compartir esta visión de manera clara y continua a todos los niveles de la organización. Esto puede incluir reuniones regulares, comunicaciones internas y actividades que refuercen la alineación de los empleados con los objetivos estratégicos de la cooperativa.

- Dado que la motivación laboral se correlaciona fuertemente con el desempeño, es esencial implementar programas de motivación que reconozcan y recompensen el esfuerzo y la dedicación de los empleados. Esto podría incluir incentivos tanto financieros como no financieros, oportunidades de desarrollo profesional, y un sistema de reconocimiento público para aquellos que contribuyan significativamente al éxito de la cooperativa.
- Para asegurar la efectividad de las estrategias de liderazgo y su impacto en el desempeño laboral, se recomienda establecer un proceso continuo de evaluación y retroalimentación. Esto puede incluir la realización de encuestas de satisfacción, análisis de desempeño y reuniones de retroalimentación, lo que permitirá ajustar las estrategias de liderazgo de manera oportuna y basada en datos.
- Se recomienda que la cooperativa fortalezca el apoyo organizacional a través de una mayor inversión en recursos humanos y en la creación de un ambiente de trabajo positivo. Proveer de los recursos necesarios y asegurar que los empleados se sientan valorados y respaldados contribuirá a una mayor satisfacción laboral y, en consecuencia, a un mejor desempeño.

BIBLIOGRAFIA

- Barkhuizen, N., Welby-Cooke, G., Schutte, N., & Stanz, K. (2014). Talent management and leadership reciprocity: The case of the South African aviation industry. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(9), 11–17. <https://doi.org/10.5901/mjss.2014.v5n9p11>
- Bass, B. (2018). *Transformational leadership: Theory, research, and applications* (AGE Publications (ed.); 4^a ed).
- Bass, B., & Avolio, B. (2018). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership* (Sage Publications (ed.)).
- Bayangkari, Agung, A. A. G., Yudana, M., & Widiana, I. W. (2024). The Influence of Servant Leadership on Job Satisfaction and Impact on Teacher Performance of Junior High School in the Central Lombok District. *International Journal of Religion*, 5(4), 1–10. <https://doi.org/10.61707/yfefnq32>
- Becker, G. (1993). Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education. *University of Chicago Press*.
- Borman, W., & Motowidlo, S. (1993). Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance. *Personnel Selection in Organizations*, 71–98.
- Cáceres, R., & Chávez, M. (2020). Estilos de liderazgo y desempeño laboral en cooperativas de ahorro y crédito en Perú. *Revista Peruana de Administración*, 36(2), 123–138.
- Campbell, J., & McCloy, R. (1993). A theory of performance. *Personnel Selection in Organizations*, 4(1), 16–23.
- Campbell, J., & Wiernik, B. (2015). The modeling and assessment of work performance. *Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 47–74. <https://doi.org/https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación con base científica* (S. Marcos (ed.); Segunda ed).

- Caudillo, H. (2024). *Liderazgo y comunicación* (G. E. Éxodo (ed.)).
- Chong, Y. K., & Zainal, S. R. M. (2024). Employee agility's moderating role on the link between employee vitality, digital literacy and transformational leadership with job performance: an empirical study. *Cogent Business and Management*, *11*(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2337447>
- Dávila-Morán, R. C., Martin-Bogdanovich, M. M., Agüero Corzo, E. D. C., & Velarde Dávila, L. (2024). Inspirational leadership and work environment during the pandemic in Peruvian workers. *Revista Venezolana de Gerencia*, *29*(106), 690–710. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.106.15>
- Davila, J., & Vazquez, J. (2020). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en una empresa de servicios en Perú. *Revista de Investigación En Ciencias Administrativas*, *10*(1), 87–99.
- Deci, E., & Ryan, R. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, *11*(4), 227–268.
- Drucker, P. (2018). The Essential Drucker: The Best of Sixty Years of Peter Drucker's Essential Writings on Management. *Harper Business.*, *46*(3), 226–234.
- Eisenbeiss, S., & Brodbeck, F. (2014). Ethical and Unethical Leadership: A Cross-Cultural and Cross-Sectoral Analysis. *Journal of Business Ethics*, *122*(3), 343–359.
- Gardner, W., Cogliser, C., Davis, K., & Dickens, M. (2020). Authentic leadership: A review of the literature and research agenda. *The Leadership Quarterly*, *31*(1).
- Goleman, D. (2018). *El líder resonante crea más líderes* (E. Urano (ed.); pp 23).
- Gonzales-Macedo, V., Flores-Lozano, M., Diaz-Saurin, F., & Cruz-Tarrillo, J. J. (2023). Effect of servant leadership on happiness at work of university teachers: The mediating role of emotional salary. *Problems and Perspectives in Management*, *21*(2), 449–458. [https://doi.org/10.21511/ppm.21\(2\).2023.42](https://doi.org/10.21511/ppm.21(2).2023.42)
- Heifetz, R., Grashow, A., & Linsky, M. (2017). The Practice of Adaptive Leadership: Tools and Tactics for Changing Your Organization and the World. *Harvard Business Press*, *26*(1), 106.
- Hernandez, F., & Sampieri, H. (2014). *Metodología de la investigación científica* (Mc

- Graw (ed.); Quinta edi).
- Ides, S. A., Mardi, & Yohana, C. (2024). The Mediating Role of Job Satisfaction on the Influence of Organizational Culture, Leadership, Emotional Intelligence Towards ICARE-Performance at St. Carolus's Hospital. *International Journal of Religion*, 5(5), 975–987. <https://doi.org/10.61707/mmttcq97>
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. Pearson. (Segunda ed).
- Kouzes, J., & Posner, B. (2018). *El liderazgo desafiante* (Ediciones Urano (ed.); pp 3).
- Lee, M. C. C., Sim, B. Y. H., & Tuckey, M. R. (2024). Comparing effects of toxic leadership and team social support on job insecurity, role ambiguity, work engagement, and job performance: A multilevel mediational perspective. *Asia Pacific Management Review*, 29(1), 115–126. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2023.09.002>
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89.
- Mohd-Shamsudin, F., Bani-Melhem, A. J., Bani-Melhem, S., Khassawneh, O., & Aboelmaged, M. (2024). How job stress influences employee problem-solving behaviour in hospitality setting: Exploring the critical roles of performance difficulty and empathetic leadership. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 59(February), 153–165. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2024.04.003>
- Northouse, P. (2019). *Liderazgo: Teoría y práctica* (McGraw-Hill (ed.); 8^a ed.).
- Northouse, P. (2021). *Leadership: Theory and Practice* (U. Oxford (ed.); Novena edi).
- OIT. (2019). *Informe sobre el futuro del trabajo*.
- Paredes, D., Ibarra, L., & Moreno, Z. (2021). Habilidades directivas y clima organizacional en pequeñas y medianas empresas. *Podium*, 50–1(1), 32–44. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.162.4524>
- Puican, V., Gomez, A., Rimapa, L., Salvador, C., Espinoza, L., & Henandez, L. (2023). Liderazgo Pedagógico en la Gestión Educativa de las Instituciones Educativas Peruanas. *International Journal of Professional Business Review*, 8(4), 01–17. <https://www.openaccessojs.com/JPBReview/article/view/1548/623>
- Ramirez-Lozano, J., Peñaflor-Guerra, R., & Sanagustín-Fons, V. (2023). Leadership,

- Communication, and Job Satisfaction for Employee Engagement and Sustainability of Family Businesses in Latin America. *Administrative Sciences*, 13(6). <https://doi.org/10.3390/admsci13060137>
- Rotundo, M., & Sackett, P. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 66–80.
- SBS. (2021). *Informe anual sobre el desempeño de las cooperativas de ahorro y crédito en Perú*.
- Schneider, B., Ehrhart, M., & Macey, W. (2013). Organizational climate and culture. *Annual Review of Psychology*, 68(1), 361–388.
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2002). No Performance concepts and performance theory. In S. Sonnentag (Ed.), *Psychological Management of Individual Performance*, 3(1), 45–48. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/9780470725078.ch1>
- Viswesvaran, C., & Ones, D. (2000). Perspectives on models of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216–226. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/1468-2389.00151>
- Yukl, G. (2018). *Liderazgo en las organizaciones* (Prentice Hall (ed.); 9^a ed).

ANEXOS

ANEXO N °1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología								
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre el liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.</p>	<p>V1: LIDERAZGO Dimensiones: Liderazgo gerencial Capacidad de liderazgo Carácter de liderazgo Visión institucional Motivación laboral</p>	<p>Tipo de investigación: básica.</p> <p>Nivel de investigación: Correlación descriptivo.</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental</p> <p>Población y Muestra 70 colaboradores de la COOPAC Santa Catalina Moquegua</p>								
<p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre el liderazgo gerencial y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la capacidad de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre el carácter del liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre la visión institucional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024?</p> <p>5. ¿Qué relación existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Determinar la relación que existe entre el liderazgo gerencial y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.</p> <p>2. Determinar la relación que existe entre la capacidad de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre el carácter del liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.</p> <p>4. Determinar la relación que existe entre la visión institucional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.</p> <p>5. Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>1. Existe relación entre el liderazgo gerencial y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.</p> <p>2. Existe relación entre la capacidad de liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.</p> <p>3. Existe relación entre el carácter del liderazgo y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.</p> <p>4. Existe relación entre la visión institucional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.</p> <p>5. Existe relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina Moquegua, 2024.</p>	<p>V2: DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>Dimensiones: Trabajo en equipo. Organización. Cumplimiento de normas Calidad y conocimiento</p>	<p>70 colaboradores de la COOPAC Santa Catalina Moquegua</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Cuadro Resumen.</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Grupos de investigación</th> <th style="text-align: center;">Nº Colaboradores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">COOPAC Santa Catalina</td> <td style="text-align: center;">70</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">TOTAL:</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos Las documentales, (las fichas bibliográficas, de resumen, de párrafo). Las no documentadas (las encuestas, entrevistas la observación). Técnicas Estadísticas de Análisis y Procesamiento de Datos Las Medidas de Tendencia Central, de Dispersión y Forma. Las medidas de relación y correlación. La Prueba F y el Análisis de Covarianza. Además, se realizará con el software MS-Excel 2010 y el SPSS V.26 para el procesamiento de datos.</p>	Cuadro Resumen.		Grupos de investigación	Nº Colaboradores	COOPAC Santa Catalina	70	TOTAL:	
Cuadro Resumen.												
Grupos de investigación	Nº Colaboradores											
COOPAC Santa Catalina	70											
TOTAL:												