



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**LIDERAZGO PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA
MULTISERVICIOS ERNESTÍN, DISTRITO DE AYACUCHO, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

**SANCHEZ AYALA, NELSON
ORCID:0000-0002-6222-6625**

ASESOR

**CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS
ORCID:0000-0002-6399-5928**

**CHIMBOTE-PERÚ
2024**



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0274-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **23:13** horas del día **22** de **Noviembre** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Presidente
SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN Miembro
ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **LIDERAZGO PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS ERNESTÍN, DISTRITO DE AYACUCHO, 2024**

Presentada Por :
(3111182232) **SANCHEZ AYALA NELSON**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el **TITULO PROFESIONAL** de **Licenciado en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN
Miembro

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: LIDERAZGO PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS ERNESTÍN, DISTRITO DE AYACUCHO, 2024 Del (de la) estudiante SANCHEZ AYALA NELSON , asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 12 de Diciembre del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A mi madre, por ser el pilar de mi vida, por su amor, paciencia y apoyo incondicional en cada paso de este camino. A mis hermanos, por ser mi ejemplo de fortaleza y mis compañeros de vida. Gracias por creer en mí cuando más lo necesitaba y por recordarme que todo esfuerzo vale la pena. Esta meta también es suya.

A Dios, por darme la fortaleza y la guía necesarias para enfrentar cada desafío en este camino. Por recordarme que todo esfuerzo y dedicación son valiosos y que, con fe y perseverancia, se pueden alcanzar los sueños. Gracias por bendecir este informe y darme las herramientas para hacerlo realidad.

Agradecimiento

A mi madre que me ha dado la oportunidad de seguir con mis estudios superiores; y en ella la capacidad por superarme y a seguir adelante y que, con su apoyo incondicional, confianza y esfuerzo me ayudara a cumplir mi meta.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por brindarme una buena formación como profesional, por darme grandes docentes que me ayudaron a ser mejor persona.

Índice General

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice General.....	VI
Lista de tablas	VII
Lista de figuras	VIII
Resumen	IX
Abstract.....	X
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco teórico.....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.2. Bases teóricas	16
2.3. Hipótesis	22
III. Metodología.....	23
3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación	23
3.2. Población	24
3.3. Operacionalización de las variables	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Método de análisis de datos.....	26
3.6. Aspectos éticos	27
IV. Resultados.....	28
V. Discusión	44
VI. Conclusiones.....	77
VII. Recomendaciones	78
Referencias Bibliográficas.....	80
Anexos.....	86
Anexo 01: Carta de recojo de datos.....	86
Anexo 02: Documento de autorización para el desarrollo de la investigación ...	87
Anexo 03: Matriz de consistencia	88
Anexo 04: Instrumento de recolección de información.....	89
Anexo 05: Ficha técnica de los instrumentos	91
Anexo 06: Formato de consentimiento informado u otros	102

Lista de tablas

Tabla 1. Características del liderazgo en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024	28
Tabla 2. Características del rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024	31
Tabla 3. Propuesta de un plan de mejora del liderazgo para el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024	34

Lista de figuras

Figura 1. Características del liderazgo en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024	30
Figura 2. Características del rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024	33

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general: Establecer las características del liderazgo para mejorar el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024; el tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal; se consideró una población muestral de 9 trabajadores; para la recolección de información se utilizó la encuesta mediante un cuestionario estructurado con 16 preguntas en escala Likert; los resultados fueron: para la variable liderazgo, el 44.45% indica que casi siempre el líder comunica de manera clara y efectiva, el 55.56% menciona que a veces el líder influye en el equipo, el 44.45% menciona que casi siempre el líder delega las tomas de decisiones, el 55.56% menciona que a veces el líder hace uso de recompensas y castigos para motivar al equipo. Para la variable rendimiento laboral, el 44.45% indica que nunca los trabajadores son evaluados por todos los miembros de la empresa, el 55.56% menciona que casi nunca se evalúan los logros y metas obtenidas, el 55.56% menciona que a veces la remuneración percibida sustenta su rendimiento, el 55.56% menciona que a veces la comunicación es asertiva. En conclusión, el liderazgo tiene áreas de mejora en términos de influencia y motivación, pues, se observan esfuerzos en la comunicación y delegación de decisiones; en cuanto al rendimiento laboral, es evidente la falta de evaluaciones regulares, lo cual podría estar limitando la percepción de reconocimiento y la alineación entre desempeño y compensación económica.

Palabras clave: liderazgo, motivación, productividad laboral, salario

Abstract

The general objective of the research was: Establish the characteristics of leadership to improve work performance in the Multiservicios Ernestín company, district of Ayacucho, 2024; The type of research was quantitative, descriptive level, non-experimental cross-sectional design; A sample population of 9 workers was considered; To collect information, a survey was used through a structured questionnaire with 16 questions on a Likert scale; The results were: for the leadership variable, 44.45% indicate that the leader almost always communicates clearly and effectively, 55.56% mention that sometimes the leader influences the team, 44.45% mention that the leader almost always delegates decision making, 55.56% mention that sometimes the leader uses rewards and punishments to motivate the team. For the job performance variable, 44.45% indicate that workers are never evaluated by all members of the company, 55.56% mention that the achievements and goals obtained are almost never evaluated, 55.56% mention that sometimes the remuneration received supports their performance, 55.56% mention that sometimes communication is assertive. In conclusion, leadership has areas of improvement in terms of influence and motivation, since efforts are observed in communication and delegation of decisions; Regarding job performance, the lack of regular evaluations is evident, which could be limiting the perception of recognition and the alignment between performance and economic compensation.

Keywords: leadership, motivation, work productivity, salary

I. Planteamiento del problema

Las Micro y Pequeñas Empresas en muchos países representan a la mayoría de los sectores empresariales, incluido Perú. Donde, su presencia permite que millones de personas obtengan un beneficio económico brindando oportunidades de empleo local. Por otro lado, estas empresas presentan un bajo rendimiento laboral que se genera a causa de la falta de liderazgo, donde los altos directivos presentan pocas habilidades de gestión de equipos, no inspiran confianza en sus colaboradores, en su mayoría demuestran un comportamiento autoritario, lo cual afecta en gran medida el rendimiento laboral por parte de los trabajadores, disminuyendo su capacidad de producción o servicio.

En el ámbito internacional, en España, Bruselas alerta sobre la caída del rendimiento laboral, calificó este problema de endémico en un análisis del país que publicó en junio pasado, donde se indicó que, los niveles de rendimiento están lejos de la media de la Unión Europea y esto preocupa a la Comisión Europea, de hecho, la trayectoria descendente trazada por España es casi el doble de la trayectoria descendente trazada por todos los países de la eurozona. El rendimiento laboral de nuestro país se mantiene en 97 puntos (sobre 100, que es la media de la UE) a finales de 2023. Las razones de estos problemas son los bajos niveles de inversión, la falta de innovación, en opinión de Bruselas, y una economía débil. La transferencia de conocimientos de la academia a la industria y la fragmentación de los mercados nacionales se encuentran entre las razones que justifican tal situación. Pero también pone de relieve regulaciones demasiado estrictas, dificultades que enfrentan las PYME para acceder a capital o deficiencias en el sistema judicial. La Comisión Europea explica en su análisis que parte del motivo de la baja productividad de la economía española se debe en parte a la dificultad de las pymes para hacer crecer sus actividades. Por tanto, otros obstáculos son la falta de innovación a nivel empresarial, las restricciones para exportar a otros mercados, la implementación de nuevas tecnologías o la contratación de empleados cualificados (Montes, 2024).

Asimismo, en América Latina, además de los graves desafíos que plantea la actual situación del mercado laboral, la economía de la región también enfrenta el desafío de revertir el bajo rendimiento laboral y la inversión desde la crisis de la deuda. Por lo que, el estancamiento de la productividad a causa de que los trabajadores no prestan un rendimiento eficiente en su actividad, se ve reflejado en los resultados de la productividad y es generalizado en toda la región, y a diferencia de la situación en otras economías emergentes

como Asia, la reestructuración no ha sido impulsada suficientemente por políticas de desarrollo productivo que se centren en los impulsores sectoriales y la dinámica del desarrollo (Cepal, 2022).

A nivel nacional, en Perú, se puede observar que los líderes evitan la responsabilidad impuesta por la empresa, evitan tomar decisiones y dejan esta responsabilidad a asociados de confianza que sólo pueden arreglar la situación, pero no pueden resolver el problema fundamental. Por tanto, el estilo de liderazgo transaccional es predominante. En ese sentido los empleados de estas empresas no tienen iniciativa ni interés en ayudar a solucionar los problemas de la empresa y mucho menos en aportar alternativas de solución. Por lo que, la falta de formación para mejorar sus habilidades y la falta de mejores condiciones laborales disminuyen su rendimiento laboral, el compromiso con la empresa en dar lo mejor de sí va decayendo y esto es perjudicial para los intereses de la organización (Carrasco et al., 2020).

Asimismo, en Perú, la situación que vivimos actualmente ha incrementado las expectativas de rendimiento laboral de directivos y colaboradores, aumentando la presión y exigencia de eficiencia entre las micro y pequeñas empresas peruanas. Por tanto, para superar estas exigencias es necesario que el líder evite limitarse y buscar la superación y mejora constante en sus habilidades. Por lo que, la causa de la crisis de liderazgo es lo que teóricamente se llama liderazgo destructivo, que ocurre cuando los líderes interfieren con los intereses de la organización y atentan la obtención de los logros, objetivos y misión del trabajo de la organización. Por tanto, los líderes destructivos muestran arrogancia, impartiendo injusticia, amenazas o el castigo al tratar con sus subordinados, claramente, esta es una manera destructiva e ineficaz de liderar. Sin embargo, el diagnóstico de gestión destructiva en las pequeñas y microempresas, sólo podrá superarse reemplazándolas por líderes eficaces que tengan experiencia en entornos conflictivos e impredecibles (Prialé, 2023).

A nivel local, en la región de Ayacucho, las empresas presentan una falta de rendimiento laboral, ya que gran parte de las empresas están controladas por los propios dueños, siendo en su mayoría negocios familiares, por lo que se evidencia la falta de conocimiento y capacitación, dando como resultado un rendimiento laboral deficiente por parte del personal, ya que se percibe que los dueños se comportan más como jefes que dan órdenes. De igual forma, estos problemas de liderazgo y rendimiento laboral se pueden observar en la empresa Multiservicios Ernestín, donde la gerencia presenta falencias en los

procesos administrativos de planificación, organización, dirección y control, por lo que los colaboradores se sienten desorientados en el ambiente laboral, causando que su rendimiento sea menos eficiente, lo que resulta en una falta de liderazgo al momento de trabajo en equipo. De igual forma, el dueño no inspira confianza entre los colaboradores, existe una falta de empatía.

Ante la descripción del problema antes mencionada se llegó a plantear el problema general: ¿Cuáles son las características del liderazgo para mejorar el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024? Asimismo, se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Cuáles son las características del liderazgo en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024? ¿Cuáles son las características del rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024? ¿Cómo elaborar una propuesta de un plan de mejora del liderazgo para el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024?

Para poder dar respuesta al problema general se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características del liderazgo para mejorar el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024. Asimismo, para conseguir dicho objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Definir las características del liderazgo en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024. Identificar las características del rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024. Elaborar una propuesta de un plan de mejora del liderazgo para el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024.

Por otro lado, la investigación se justifica teóricamente porque presentará conceptos y teorías respecto a las variables en estudio que son el liderazgo y rendimiento laboral; los cuales ayudarán ampliar los conocimientos del líder y los colaboradores de la empresa Multiservicios Ernestín, asimismo, la información recabada en este trabajo de investigación será auténtica y confiable, respetando el concepto y autoría del investigador tal como lo estipula el reglamento de investigación de la universidad. Asimismo, se justifica de manera práctica, porque en la investigación se planteará una propuesta de plan de mejora, para dar posibles soluciones, a los problemas encontrados en la empresa Multiservicios Ernestín, en cuanto al liderazgo y rendimiento laboral, permitiendo así mayor perspectiva a la empresa para una mejora continua. Finalmente, se justifica de manera metodológica, porque la

investigación se realizará bajo una metodología de tipo cuantitativo, con nivel descriptivo de propuesta y un diseño no experimental de corte transversal; asimismo se hará uso de la técnica encuesta y el instrumento cuestionario con una escala de medición Likert para la recopilación de datos, donde dicho instrumento será debidamente validado por tres expertos en materia de investigaciones, además se medirá el nivel de confiabilidad a través del alfa de Cronbach.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Internacionales

Variable: Liderazgo

Bermeo (2022) en su tesis de magister, en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, titulado, *Liderazgo transformacional y su incidencia en el desempeño laboral*. El objetivo general de esta investigación fue Determinar la relación existente entre el liderazgo transformacional y el desempeño laboral en los trabajadores de empresas florícolas. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental con corte transversal, descriptivo. La población y muestra lo conformaron los 200 trabajadores de la empresa, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario de 24 preguntas. Se obtuvieron los siguientes resultados: un 28% del total de encuestados a veces se relaciona personalmente con cada uno de sus colaboradores, el 30% manifiesta que rara vez tiende a estimular a los demás a expresar sus ideas y opiniones sobre el método de trabajo, el 32,5% menciona que rara vez ayuda a los demás a mirar los problemas desde distintos puntos de vista, un 29% rara vez tiende a hablar con entusiasmo sobre las metas, un 28,50% a veces tienen confianza en los juicios y decisiones de los posibles líderes, un 31% manifiesta que a menudo motiva a los demás a tener confianza en sí mismo, el 26% menciona que a veces intenta mostrar coherencia entre lo que dice y hace, un 28,50% menciona que a veces actúa de modo que se gana el respeto de los demás, un 28,50% menciona que rara vez enfatiza la importancia de tener una misión compartida, un 33% menciona que a menudo intenta ser un modelo a seguir para los demás, un 38,50% del total de encuestados mencionan que rara vez a pesar de las circunstancias se las arregló para que el trabajo se hiciera a tiempo. Se concluye que, en cuanto al estilo de liderazgo transformacional, se encontró que los miembros de la muestra calificaron este estilo de liderazgo en un nivel medio con una tendencia decreciente. Sin embargo, se ha confirmado que el liderazgo transformacional está estrechamente relacionado con el compromiso de los empleados con la organización, la satisfacción laboral y el desempeño laboral.

Chávez (2022) en su tesis de magister, en la Universidad Internacional del Ecuador, Ecuador, titulado, *El liderazgo como elemento para el desempeño organizacional*. El objetivo general de esta investigación fue Determinar la importancia del liderazgo en el desempeño organizacional. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, diseño no

experimental con corte transversal, descriptivo. La población lo conformara 790 trabajadores y como muestra lo conformaron los 392 trabajadores, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario de 10 preguntas. Se obtuvieron los siguientes resultados: un 45,4% denota una percepción media del liderazgo autoritario, la aplicación de liderazgo democrático representa un porcentaje medio del 42,1%, el 42,3% considera que se toma en atención las sugerencias para la toma de decisiones dentro de la organización, se denota que el liderazgo participativo representa 41,6%, el 37% indica que el liderazgo transformacional busca el involucramiento de todo el equipo de trabajo para la consecución de objetivos, se observa que el liderazgo eficiencia alcanza un porcentaje del 44,6%. Se concluye que, la motivación organizacional, capacidad organizacional, entorno externo y desempeño; dimensiones que, cuando se analizan, se adaptan a las necesidades del entorno organizacional y, cuando se aplican correctamente, permiten a la organización alcanzar sus objetivos frente a la competencia del mercado. Asimismo, el liderazgo que permite a la organización alcanzar sus objetivos de desempeño es liderazgo transformacional.

Variable: Rendimiento laboral

Bohórquez et al. (2020) en su tesis de licenciatura en Administración y Gestión Empresarial, en la Universidad Nacional de San Martín, Argentina, titulado, *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*. El objetivo principal de este trabajo es analizar la motivación y desempeño laboral de los empleados del Municipio de Salinas, GAD; En términos metodológicos, este es un estudio probabilístico con un enfoque mixto y un área de investigación descriptiva. La población es de 435 personas, entre jefes de departamento, personal administrativo y trabajadores, a quienes se les aplica la fórmula estadística correspondiente para determinar la muestra, tomando en cuenta un error del 5% y un nivel de confianza del 95%, obteniendo así una muestra de 157 personas. La principal herramienta de investigación es la encuesta la cual se aplicó a 157 personas; consta de 17 preguntas cerradas que permite recolectar información y los principales resultados fueron: es que el 25% de los trabajadores se encuentran insatisfechos con sus necesidades fisiológicas así como el 35% se encuentran insatisfechos con necesidad de poder y el 35% está insatisfecho con la equidad de la organización y el 100% de los trabajadores indican que sus competencias y conocimientos logran a contribuir de manera suficiente. Se concluye que, existe un adecuado grado de motivación, el cual

influiría positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores GAD municipal del cantón Salinas.

Chagray et al. (2020) en su artículo de investigación, en la Revista Nacional de Administración, Costa Rica, titulado, *Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera*. El objetivo general de la investigación fue identificar el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de esta empresa. La metodología empleada del estudio fue de tipo descriptiva, transversal. La población y la muestra lo compuso 40 trabajadores de la empresa a quienes se les aplicó una encuesta, mediante el instrumento cuestionario estructurada por 17 preguntas. De los cuales se obtuvieron los siguientes resultados: el 72,5% de los empleados cree que existe un buen clima organizacional, mientras que el 27,5% cree que existe un excelente clima organizacional, y el 97,5% de los empleados cree que su jefe tiene las habilidades necesarias, la capacidad de resolver conflictos y fomentar la mejora continua y fomentarlos. Asimismo, el 97,5% afirmó tener buenas relaciones personales. Por otro lado, el 67,5% considera que la motivación es buena porque la empresa reconoce y valora su esfuerzo brindándoles beneficios económicos, el 82,5% de los trabajadores mostró un desempeño destacado en el trabajo y el 17,5% se desempeñó bien, y el 92,5% de los trabajadores tuvo una productividad excelente, el 80% tiene excelentes capacidades y habilidades y el 57,5% se siente satisfecho con su trabajo. Se concluye que, existe la necesidad de potenciar un programa de mejora continua del clima organizacional, incluyendo actividades complementarias como capacitaciones y seminarios que permitan a la empresa alcanzar mejores resultados y con ello un mejor desempeño de los empleados, y esto ayude a alcanzar los objetivos de la empresa.

Nacionales

Variable: Liderazgo

Zapata (2019) en su tesis de licenciatura, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Caracterización de la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales el cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018*. El objetivo general de este estudio fue: identificar las principales características de calidad de servicio y liderazgo de la empresa de transporte y servicios generales el cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018. La metodología de estudio fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La población lo conformó los pasajeros siendo una población infinita, y la muestra lo conformó 68 clientes para la

variable calidad de servicio y liderazgo fue dirigido al personal de la empresa, se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario compuesto por 20 preguntas cerradas. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 69% de clientes manifiesta que los choferes siempre son personas amables y cordiales, el 47% de clientes manifiesta que la secretaria siempre atiende con rapidez, el 62% de clientes manifiesta que los vehículos siempre cuentan con seguridad, higiene y limpieza con el cual ha contribuido a un ambiente agradable, el 85% de clientes manifiesta que los choferes siempre son sinceros y honestos, el 51% de clientes manifiesta que los choferes siempre brindan un servicio adecuado y un clima de confiabilidad que genere sensaciones que conecten emocionalmente, el 87% de clientes manifiesta que los choferes siempre ejecutan el servicio de forma fiable y cuidadosa, el 70% de clientes manifiesta que los choferes siempre muestran destrezas y conocimientos, el 74% de clientes manifiesta que los choferes y ayudantes siempre brindan comunicación adecuada. Concluye que, el estilo de liderazgo marcado por los empleados de la empresa es autocrático porque han permitido que aumente el número de pasajeros que se benefician de ellos, y es transformacional porque el gerente de la empresa es amable, leal, sincero, humilde y muy responsable en el trabajo. Burocracia porque hay una persona que hace cumplir estrictamente las reglas y se asegura de que todo lo que hacen los demás sea correcto, democracia porque el administrador los invita a participar brindando aportes a la empresa que toma las decisiones.

Tomapasca (2021) en su tesis de licenciatura, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Gestión de calidad y liderazgo en las MYPE-rubro restaurantes del barrio El Centro de Ayabaca año -2021*. El objetivo general de este estudio es identificar la gestión de calidad y el liderazgo en las MYPE-rubro restaurantes del barrio El Centro de Ayabaca año -2021. La metodología utilizada fue un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental- transversal. La población para la variable gestión de calidad fue finita conocida que se aplicó a 5 propietarios de las Mypes, siendo el tamaño muestral 5 elementos. Se utiliza la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de 28 preguntas para recopilar información y tiene una escala nominal. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 80% de los encuestados consideran que las Mypes trabajan para los grupos de interés, el 80% consideran que el liderazgo ayuda al crecimiento de su Personal, el 90 % de los encuestados si se les comunica de manera clara y precisa las nuevas ideas, el 80 % de los encuestados creen que los propietario influye a través de sus cualidades para que sus colaboradores puedan seguirlo, el 80 % de los encuestados consideran que su líder

si les brinda confianza y respeto, el 80 % de los encuestados creen que las Mypes está creciendo con las estrategias que se han planteado, el 70 % de los encuestados creen que su líder cuenta con el conocimiento y experiencia suficiente para conducir a su equipo de trabajo, el 80 % de los encuestados consideran que su líder toma en cuenta sus expectativas propuestas para la mejora continua. En conclusión, los principios que determinan la gestión de la calidad; en la práctica se identificaron principios que están orientados a la satisfacción del cliente. Las etapas identificadas de la gestión de la calidad están dadas principalmente por la planificación, ejecución, esfuerzos para coordinar todas las actividades. Además, las Mypes encuestadas tienen metas, visiones y misiones, desempeño e inspección, la mayoría utiliza liderazgo, aprendizaje Mypes centrado en las personas, involucrando a las personas en la práctica, agilidad en el aprendizaje.

Cordova (2020) en su tesis de licenciatura, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Caracterización de la capacitación y liderazgo en las MYPES rubro estación de servicio en la Av. Ramón Castilla del distrito de Chulucanas, Morropón - Piura año 2019*. Su objetivo general es definir las características de la capacitación y liderazgo en las MYPES rubro estación de servicio en la Av. Ramón Castilla del distrito de Chulucanas, Morropón - Piura año 2019. La metodología utilizada fue de diseño no experimental de corte transversal, tipo cuantitativo y nivel descriptivo. La población muestral lo conformó 25 trabajadores, a los que se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario compuesto por 24 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: el 100% de representantes encuestados consideran que la MYPE no cuenta con un programa estandarizado para capacitar, el 100% señalan que no analizan el comportamiento de sus trabajadores, un 50% de encuestados que consideran relevante la capacitación dentro de los procesos de mejoras continuas, el 100% si considera que las decisiones son únicamente tomadas por los altos mandos, el 100% que no todo el personal es involucrado para la toma de decisiones, un 50% señala que cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades, el 50% manifestaron que no participan en la toma de decisiones, el 50% se siente en la capacidad de poder cuestionar alguna orden de su jefe superior. Se concluyó que en materia de formación las MYPES no realizan actividades de capacitación, se basan en conocimientos empíricos, y no saben que a través de la capacitación antes mencionada aumentarían sus ingresos. Cuando se trata de liderazgo se analizó que existen varios estilos que identifican a los miembros ya sea por su autocracia, Laissez Faire, carismático, democrático.

Variable: Rendimiento laboral

Tejeda (2023) en su tesis de licenciatura, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo'S, San Vicente, Cañete, 2020*. El objetivo general de este estudio fue: Identificar recomendaciones para el mejoramiento desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo'S, San Vicente, Cañete, 2020. Metodológicamente, el estudio fue de diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo de propuesta, de tipo cuantitativo. La población está formada por micro y pequeñas empresas y la muestra es adecuada para representantes, propietarios, gerentes y directores de 03 empresas, a quienes se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario de 20 preguntas. Este estudio aborda el desempeño laboral y la gestión de la calidad. En cuanto al desempeño laboral los resultados fueron: el 100% dijo que a veces se cumplen las metas y objetivos, el 75% dijo que casi nunca cuentan con equipos tecnológicos de última generación, el 75% dijo que casi nunca cuentan con una supervisión constante, el 75% dijo que casi nunca no están involucrados en el desarrollo de los empleados. En cuanto a la gestión de calidad: el 75% dijo que los restaurantes a veces adoptan estrategias, el 75% dijo que el servicio a veces se basa en la demanda y el 100% dijo que los restaurantes casi siempre tienen promociones. Finalmente, el objetivo propuesto es mejorar las características de desempeño de los empleados en términos de su competencia y respeto, y lograr el cumplimiento de la política de la empresa a través de la formación y la retroalimentación periódica.

Castillo (2020) en su tesis de licenciatura, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, rubro restaurante, caso: Coral, San Vicente - Cañete, 2020*. Objetivo general: identificar recomendaciones para mejorar el desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, rubro restaurante, caso: Coral, San Vicente - Cañete, 2020. Asimismo, metodológicamente la investigación utiliza un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra lo conformó 6 colaboradores de la empresa en estudio, a quienes se les aplicó una encuesta a través de un cuestionario de 9 preguntas. De los cuales se obtuvo los siguientes resultados: sobre el desempeño laboral: el 66% dice que casi siempre tienen educación y capacitación para los

empleados, el 67% dice que la comunicación en el restaurante casi siempre es fluida y el 83% dice que el restaurante casi siempre los motiva a hacer su trabajo aún mejor, los encuestados dijeron que casi siempre anticipan las necesidades y desafíos futuros en su lugar de trabajo, y el 67% dijo que los empleados siempre están comprometidos con el éxito de su restaurante. En términos de gestión de calidad: el 100% dijo que los restaurantes casi siempre tienen un mercado objetivo claro, y el 83% dijo que los restaurantes casi siempre satisfacen las necesidades de los clientes y tienen estrategias para atraer clientes a través del servicio. Se concluye que, las propuestas de mejora se basan en características del esfuerzo laboral, incluido el desarrollo de los empleados, las habilidades laborales, la eficiencia y la mejora de la imagen, las cuales estarán sujetas a capacitación y retroalimentación continua para lograr los objetivos de la empresa.

Acedo (2021) en su tesis de licenciatura, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021*. El presente estudio tuvo como objetivo determinar las características de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, y diseño no experimental de corte transversal. La población y la muestra lo conformó 6 gerentes de los restaurantes, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado por 11 preguntas. Los resultados fueron los siguientes: el 80% de los encuestados manifiestan que si es importante las capacitaciones, el 52% no se identifica con su área de trabajo, el 56% de los encuestados afirman que si existen equipos de trabajo ya que logran objetivos y metas, el 92% de la empresa no evalúan el desempeño laboral de sus trabajadores, el 60% no ha recibido una capacitación por ello no se ha obtenido resultados positivos, el 85% si utiliza las dinámicas en su organización ya que mejora y fortalece el trabajo en equipo, el 76% no utiliza herramientas tecnológicas para impartir las capacitaciones, el 80% si comparten los objetivos de la empresa. Se concluye que, no existe un sistema de evaluación del desempeño porque se ve como un gasto más que como una inversión productiva de futuro, por lo que se decide ofrecer programas de capacitación innovadores y competitivos para mejorar el desempeño de los trabajadores de restaurantes.

Locales

Variable: Liderazgo

Huamani (2019) en su tesis de licenciatura, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Liderazgo y motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros del Terrapuerto Los Libertadores de América, distrito Ayacucho, 2018*. El objetivo en este estudio es caracterizar el liderazgo y motivaciones laborales en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros del Terrapuerto Los Libertadores de América, distrito Ayacucho, 2018. El método de investigación es tipo cuantitativo a nivel de investigación descriptiva y diseño no experimental, debido a que no se manipulan las variables del estudio. La población estudiada está conformada por una muestra de 30 trabajadores, para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario compuesto de 12 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: el 100% si están comprometidos en el logro de los objetivos de la organización, el 100% responden que, si es importante la disciplina para que funcione adecuadamente la organización, el 60% responden que sí, identifican los problemas que se presentan en la organización, el 60% responden que si brindan solución a los problemas que se presentan en la organización, el 100% responden que sí, consideran el control de sus emociones frente a sus colaboradores le ayuda en desempeño adecuado, el 67% responden que si hace práctica de la empatía con sus colaboradores, el 67% responden que si se sienten motivados por los directivos, mediante incentivos económicos, el 100% responden que si son motivados mediante reconocimientos, el 67% responden que si reciben capacitación, el 100% responden que si se sienten auto motivado por sí mismo. Se concluye que, el trabajo en equipo es una característica del liderazgo, donde se desarrolla el compromiso y la disciplina. Estas características no se encuentran en las organizaciones antes mencionadas, ya que no demuestran compromiso ni disciplina dentro de la organización; se supone que los directivos de estas empresas deben identificar sus problemas, pero, por otro lado, no ofrecen soluciones a los problemas. En este contexto, los emprendedores no pueden tomar decisiones de la mejor manera posible sin definir con precisión el problema con los pasos correspondientes.

Ichpas (2019) en su tesis de licenciatura, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro talleres de reparación de automóviles, distrito Ayacucho, 2019*. Objetivo general:

Describir las características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro talleres de reparación de automóviles, distrito Ayacucho, 2019. El método de estudio fue de tipo cuantitativo a nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, se identificó una población y muestra de 70 trabajadores y se aplicó una encuesta mediante un cuestionario de 10 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: el 57% de ellos manifiestan que sus habilidades y destrezas no son admiradas y recompensadas por su jefe, el 86% de ellos manifiestan que las destrezas que aplica su jefe no lo comparte con sus trabajadores, el 57% de ellos manifiestan que el talento que tienen no lo aprovecha su jefe para el bien de la empresa, el 56% de ellos manifiestan que el jefe no administra ni dirige adecuadamente las responsabilidades de cada trabajador, el 57% de ellos manifiestan que no perciben una adecuada comunicación entre los integrantes de la empresa, el 53% de ellos manifiestan que La cooperación entre todos los trabajadores no es incentivado por el jefe, 86% de ellos manifiestan que la empresa no le apoya a especializarse en su trabajo, el 80% de ellos mencionan que la empresa no le concede ascensos, incentivos por tu destacada labor. Se concluye que en este tipo de empresas no existe comunicación, al igual que con todos los miembros de la empresa, los trabajadores deben estar comprometidos con su trabajo y motivados, lo cual es importante en este tipo de trabajo.

Martinez (2021) en su tesis de licenciatura, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustible: caso Multiservicios El Oso, distrito de Querobamba, Ayacucho, 2021*. El objetivo general fue Describir las características del liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustible: caso Multiservicios El Oso, distrito de Querobamba, Ayacucho, 2021. La metodología de la investigación fue de tipo aplicado con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra de estudio estuvo compuesta por 6 colaboradores. Los resultados obtenidos fueron: el 83% respondieron casi nunca tiene la capacidad de convencer, el 50% respondieron que casi nunca el gerente realiza orientaciones laborales y personales en la empresa, el 100% manifiestan que casi nunca el gerente emite un comunicado claros y concisos en la empresa, el 67 % de los colaboradores manifiestan que a veces el gerente al momento de comunicarse con los trabajadores usa un lenguaje corporal positivo, el 67 % de los colaboradores manifiestan que casi nunca el gerente demuestra entusiasmo e instinto, el 83% de los colaboradores manifiestan que casi nunca el gerente usa argumentos lógicos y transparentes, el 50% de los colaboradores manifiestan que casi nunca el gerente delega

funciones a cada colaborador, el 50% de los colaboradores manifiestan que casi nunca el gerente supervisa el trabajo ofreciendo una retroalimentación positiva y constructiva, el 67% manifiestan que casi nunca el gerente tiene control de sus emociones, el 50% de los colaboradores manifiestan que casi nunca el gerente es empático con los colaboradores. Se concluye que los gerentes nunca tienen la capacidad de persuadir, que no brindan orientación en asuntos laborales y personales, que no brindan retroalimentación positiva y constructiva después de la supervisión, que no son empáticos y que no utilizan sus habilidades, capacidades y sentido de inteligencia.

Variable: Rendimiento laboral

Lazaro (2022) en su tesis de licenciatura, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *La motivación para el desempeño laboral de los trabajadores en la micro empresa multiservicios Quillabamba E.I.R.L, en la ciudad de Ayacucho, 2022*. El objetivo general de la investigación fue: describir las características de la motivación para el desempeño laboral de los trabajadores en la micro empresa multiservicios Quillabamba E.I.R.L, en la ciudad de Ayacucho, 2022. La metodología de la investigación se realizó a nivel descriptivo, de tipo cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. La población muestral estuvo conformada por 7 trabajadores, para recolectar información, utilizando técnicas de encuesta y el instrumento de cuestionario que incluye 15 preguntas cerradas, Los resultados obtenidos fueron: el 43% menciona que existe un ambiente laboral favorable con el resto de sus compañeros, el 100% menciona que a veces en su centro de trabajo siente el estrés laboral, el 100% menciona que siempre la empresa cumple con las medidas adecuadas de seguridad e higiene, el 43% menciona que a veces los beneficios económicos que recibe de la empresa satisfacen sus necesidades básicas, el 43% menciona que a veces las recompensas y los incentivos ayudan y motivan a aumentar su rendimiento en el trabajo, el 100% menciona que casi siempre se siente comprometido a dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la empresa, el 57% menciona que siempre existe un ambiente favorable con el resto de sus compañeros. El estudio concluyó que todos los empleados conocen los términos motivación y desempeño, motivación interna y externa, desempeño y eficacia, y la mayoría de ellos son apreciados y motivados en términos de desempeño económico además de su buena responsabilidad social.

Lagos (2022) en su tesis de licenciatura, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado, *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro*

Minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021. El objetivo general de este estudio es: Comprender el desempeño de las micro y pequeñas empresas del rubro Minimarkets: caso Supermarket 5^a del distrito de Huanta, Ayacucho, 2021. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población muestral fue de 30 trabajadores, para recopilar información se utilizó una encuesta mediante el instrumento de cuestionario de 30 preguntas. Los resultados fueron los siguientes: el 40,00% de las personas a veces invierte tiempo y energía en capacitarse y mejorar el desempeño de las tareas, el 40,00% a veces toma iniciativas para mejorar los procesos de trabajo, el 36,67% a veces participa en capacitaciones en manejo de equipos o herramientas técnicas, el 36,67% de las personas a veces lo hace. afectan su trabajo. La gente cree que a veces los salarios y los incentivos mejorarán su desempeño laboral, el 26,67% de las personas casi nunca admite que sus superiores directos están satisfechos con su trabajo y el 36,67% de las personas a veces piensa que el trabajo que realizan es útil y valioso. Se concluyó que el desempeño laboral del supermercado 5A es bajo en 3,33%, medio en 30,00% y alto en 66,67%, lo cual en general es suficiente.

2.2. Bases teóricas

Variable 1. Liderazgo

El liderazgo es un conjunto de habilidades y cualidades que un líder debe poseer, y que se pueden aprender mediante la formación, el conocimiento, la práctica y la experiencia, aprender a liderar es una actividad que dura toda la vida. En este sentido, existen distintos estilos de liderazgo, en la que desempeña una persona y que se diferencia de los demás, siendo capaz de tomar buenas decisiones para un grupo, equipo, institución educativa o empresa, motivando otros objetivos involucrados en el grupo. Por eso se suele decir que el liderazgo es más de una persona (Caudillo, 2024).

Asimismo, es un proceso de conseguir que la gente te siga, un proceso de dirección, motivación e inspiración, cuyos resultados se reflejan en las actividades diarias y el bienestar de la mayoría de las personas. Pensar en el universo inmediato que nos rodea donde se puede y debe participar como líder en la vida (Köhler, 2022).

También se define como la capacidad de conectarse con un grupo de personas, influir en sus sentimientos, liderarlos y compartir ideas con el grupo, permanecer con el grupo y realizar acciones o acciones necesarias para lograr una o más metas. Generalmente, las personas tienden a equiparar a los líderes con los gerentes, directores, supervisores o gerentes debido a la relación muy similar con seguidores y subordinados, pero el factor diferenciador y, a la vez, más consistente que define a un líder es su personalidad, su desempeño. En otras palabras, ejercer el liderazgo es el proceso de influir en los seguidores (Hilario, 2019).

Dimensiones del Liderazgo

Dimensión 1: Cualidades de un líder

Ser líder puede tener muchos matices dependiendo de la persona que ocupe el puesto de liderazgo, pero los buenos líderes suelen compartir las mismas características. Asimismo, las cualidades ayudan a los líderes a guiar a sus equipos hacia el éxito y crear un ambiente de trabajo positivo y productivo (Caudillo, 2024).

Indicador 1. Comunicación: Es una persona que se distingue por su capacidad para transmitir información de forma clara y eficaz, además de su capacidad para escuchar y comprender a su equipo, expresa ideas e instrucciones con claridad; aprende a escuchar y considera lo que sus colegas le expresan; fomenta la participación de los empleados proporcionándoles soporte y apoyo (Hilario, 2019).

Indicador 2. Influencia: Consiste en un conjunto de acciones, comportamientos y actitudes importantes que son la esencia del proceso de liderazgo y que dirigen y organizan las cualidades y talentos carismáticos en la relación entre el líder y sus seguidores, ya sea un individuo, un grupo, una comunidad o naciones (Siliceo, 2021).

Indicador 3. Confianza: Es importante saber dónde confiar y dónde no depositarlo. Para hacer esto, los líderes deben comprender las diferentes formas en que las personas demuestran un comportamiento de confianza y tener estándares para demostrar su propio comportamiento de confianza (Gutiérrez, 2020).

Indicador 4. Compromiso: Participa en actividades, procesos y objetivos de la organización y de los empleados y reconocer sus contribuciones; asimismo, busca el sentido de pertenencia de los empleados a la organización, como también se involucra activamente con su equipo, compartir sus valores y construir relaciones sólidas (Hilario, 2019).

Dimensión 2: Estilos de liderazgo

Los estilos de liderazgo son una forma o método que ayuda a un líder a dirigir o establecer metas mientras determina al mismo tiempo los objetivos para su cumplimiento, de igual modo motiva e influye en todos los subordinados. Los enfoques de liderazgo en las organizaciones pueden ser muy diferentes y su aplicación está influenciada por factores como el tipo de empresa, industria, negocio, entorno y otros factores. Todos estos factores influyen en el estilo de gestión de la empresa (Caudillo, 2024).

Indicador 1. Liderazgo democrático: Está relacionado con un estilo de liderazgo en el que todas las decisiones se toman democráticamente. El liderazgo democrático es uno de los estilos de liderazgo más éticos y correctos, aunque su desarrollo es sin duda más lento que otros estilos, somete todas las decisiones a la deliberación colectiva es una tarea que lleva tiempo e involucra procesos de consenso, reflexión, análisis y coordinación. Los líderes con estas cualidades deben tener mucha paciencia para no sucumbir al espíritu de equipo y la discordia (Orellana, 2019).

Indicador 2. Liderazgo autoritario: Este estilo de liderazgo está lleno de autoridad y responsabilidad porque se enfoca en darle autoridad y poder al líder para tomar decisiones y controlar el trabajo. Los líderes son quienes toman las decisiones y ningún empleado puede participar en el proceso de toma de decisiones y mucho

menos cuestionarlos. En definitiva, este es un liderazgo unidireccional, los subordinados sólo deben implementar las decisiones tomadas por el líder y no pueden cuestionarlas, porque el líder es un sujeto activo y es plenamente responsable de dirigir, conducir y controlar a todos. trabajar Acciones realizadas en equipo (Caudillo, 2024).

Indicador 3. Liderazgo laissez-faire: Delega la toma de decisiones a sus subordinados, no se involucra con la persona o tarea, permite que sus seguidores asuman la responsabilidad de la tarea y se dirijan a sí mismos, pero el control aún permanece en manos del líder, este tipo de líder depende en gran medida del equipo para establecer su autoridad y responsabilidad, a medida que el grupo madura, no es necesario que el líder participe en la mayoría de las actividades (Köhler, 2022).

Indicador 4. Liderazgo transaccional: Los líderes transaccionales reconocen las necesidades y deseos de sus seguidores y les explican claramente cómo satisfacer sus necesidades a cambio de metas u objetivos específicos. Los seguidores son recompensados por hacer su trabajo, mientras que los líderes se benefician al completar las tareas. La principal característica del liderazgo transaccional es que logra metas y objetivos organizacionales a través de la comunicación y negociación con los seguidores y, por lo general, monitorea de cerca las acciones de los seguidores para evitar posibles errores o desviaciones de los procedimientos y estándares establecidos (Hilario, 2019).

Indicador 5. Liderazgo carismático: En esta situación, los directivos consideran importantes a todos los empleados, independientemente de su puesto. Los valora, les apasiona y los motiva a dar lo mejor de sí para crecer en la organización. La característica del liderazgo carismático es atraer y estimular el entusiasmo de los subordinados comunicándose con el responsable y motivándolos a dar lo mejor de sí (Caudillo, 2024).

Variable 2. Rendimiento laboral

El rendimiento laboral incluye la manera, el tiempo y la calidad con la que los profesionales de la organización realizan las tareas y responsabilidades necesarias para el correcto funcionamiento de sus operaciones. Asimismo, tiene un impacto directo en los objetivos organizacionales y, desde una perspectiva de recursos humanos (si queremos que estos esfuerzos se conviertan en una realidad tangible), debemos comprender por qué las

personas hacen lo que hacen en nuestras organizaciones y con quién trabajan. Qué resultados se lograron, qué se hizo y, lo más importante, qué podían hacer y cómo podían hacerlo para mejorar aún más sus resultados (Arnaiz, 2024).

Asimismo, es el resultado del ambiente de trabajo en relación con los recursos disponibles. Por lo que dependerá de las metas u objetivos fijados para el empleado en particular y una motivación. En tanto el logro está relacionado con la relación entre los medios utilizados para lograr algo y los resultados obtenidos. De esta manera, el desempeño puede vincularse al beneficio o ganancia (Pérez & Merino, 2024).

Cuando se habla de rendimiento laboral, se refiere a la forma en que una persona cumple sus funciones laborales y logra los resultados esperados. El rendimiento es fundamental para el éxito individual y organizacional, pero también puede verse influenciado por una serie de factores que no siempre se tienen en cuenta (Ortega, 2024).

Dimensiones de rendimiento laboral

Dimensión 1: Evaluación del rendimiento

Los programas de evaluación del desempeño son una de las herramientas más útiles que tiene una organización para mantener y mejorar la productividad y promover el logro de objetivos estratégicos. El éxito o el fracaso de un programa de evaluación del desempeño depende de su filosofía, su relación con los objetivos de la empresa y las habilidades y capacidades de las personas responsables de administrar el programa (CAEI, 2020).

Indicador 1. Evaluación 360 grados: Este método de evaluación incluye la evaluación del desempeño del empleado por parte de pares, superiores, subordinados, etc. Aunque originalmente fueron diseñados como sistemas centralizados integrales y utilizados sólo por altos directivos y profesionales, se han convertido en una herramienta indispensable para la evaluación del desempeño y otras aplicaciones de gestión (CAEI, 2020).

Indicador 2. Evaluación por resultados: La evaluación de resultados es el proceso de medir los resultados finales mediante una evaluación sistemática, este tipo de calificación se basa en un conjunto predeterminado de criterios que determinan el mérito y la importancia de una materia, se relaciona con los conceptos de evaluación, objetivos o niveles de desempeño de una organización, proyecto o programa (Affde, 2021).

Indicador 3. Evaluación por competencias: Se evalúa las habilidades laborales, verificando la capacidad del colaborador para cumplir con los estándares establecidos en los estándares de habilidades, en este sentido, la evaluación es el proceso de recopilación de evidencia que demuestra esta capacidad, el resultado de la evaluación es una evaluación de las capacidades del empleado, que puede utilizarse como indicador para mostrar la mejora y el progreso de las capacidades de cada empleado individual (SUNAT, 2024).

Dimensión 2: Motivación laboral

La motivación laboral es la fuerza que activa las habilidades y actitudes de las personas en una organización. Como las personas viven en un mundo en constante cambio donde las actividades, comportamientos, objetivos y necesidades cambian constantemente, es importante comprender cómo se expresan y expresan estos factores a nivel organizacional para determinar qué motiva a las personas a trabajar de manera efectiva y eficiente (Ayala, 2022).

Indicador 1. Remuneración: Es cualquier tipo de recompensa y/o compensación otorgada como compensación por la prestación de servicios o la transferencia de activos, en general, el término compensación se refiere a un salario, que es un pago o cheque de pago que proporciona un empleador a un empleado para cubrir una vacante y obtener un trabajo (Pedrosa, 2020).

Indicador 2: Desarrollo personal: Es el desarrollo o crecimiento a nivel personal que atraviesa cada individuo durante su existencia, se trata de una transformación caracterizada por aprender habilidades comunicativas y construir relaciones entre las personas, como seres humanos, a lo largo de los años hemos aprendido muchas materias, descubierto habilidades, creado conexiones sociales (Gudiña, 2023).

Dimensión 3: Ambiente laboral

Se define como el trabajador percibe los factores que determinan la calidad de su experiencia laboral, estos elementos pueden ser tangibles o intangibles. En los elementos tangibles encontramos información sobre aumentos salariales, bonificaciones y días especiales. Los factores intangibles son importantes porque influyen el cómo se sienten las personas acerca de su trabajo, la calidad de trato con sus compañeros de trabajo y cómo se sienten acerca de esas relaciones (Vargas, 2024).

Indicador 1. Comunicación asertiva: Es una forma de comunicación diseñada para transmitir mensajes de manera más efectiva utilizando factores específicos del proceso comunicativo, así como otros factores que, aunque están fuera del proceso comunicativo, acompañan a la comunicación y afectan su efectividad (Farías, 2024).

Indicador 2. Infraestructura: La infraestructura de la empresa es el conjunto de instalaciones, estructuras y servicios básicos sobre los que se sustenta la empresa, la gente suele pensar que la infraestructura es algo físico, pero el software y los servicios subyacentes también pueden considerarse infraestructura (Corvo, 2024).

Marco conceptual

Desempeño: El desempeño son los resultados de la acción y el desempeño: cumplimiento de obligaciones, ejecución de acciones, compromiso con las tareas. Esta acción también se puede agregar a la representación del personaje (Pérez & Merino, 2021).

Evaluación: La evaluación de procesos se basa en los métodos utilizados y una curva de progreso que combina dificultades, decisiones y metas con un enfoque en los resultados alcanzados (Pérez & Gardey, 2021).

Líder: Un líder es una persona que influye más en los demás, se le considera un jefe o un mentor, tiene la capacidad de persuadir a los demás para que trabajen con entusiasmo para lograr metas y objetivos personales, organizacionales, deportivos, académicos o de otro tipo (Caudillo, 2024).

Motivación: La motivación laboral se relaciona, por un lado, con la satisfacción personal obtenida al realizar tareas que son de interés para la organización, y por otro, con las acciones tomadas por la empresa para incentivar a los empleados (Azkue, 2023).

Satisfacción: La satisfacción laboral incluye la consideración del salario, tipo de trabajo, relaciones humanas, seguridad, viene a ser es el grado de compatibilidad entre una persona y su entorno laboral (Pérez, 2023).

2.3. Hipótesis

La investigación no planteará hipótesis porque será un estudio descriptivo, donde solo se caracterizará a las variables liderazgo y rendimiento laboral.

Según Espinoza et al. (2023) menciona que, no todas las investigaciones generan hipótesis, que se formule una hipótesis depende de un factor importante que es el alcance o el tipo de investigación. En tanto, los estudios que contengan hipótesis son simplemente aquellos cuyos métodos definen su alcance como correlacionales o explicativos, o aquellos que son descriptivos, pero intentan predecir números, valores o hechos.

III. Metodología

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

Tipo

Cuantitativo

La investigación es de tipo cuantitativa porque, los resultados se calcularon estadísticamente, expresados en números y porcentajes, facilitando su interpretación.

La investigación cuantitativa es un conjunto de técnicas de recopilación e interpretación de datos que se utilizan para estudiar los fenómenos naturales de forma experimental. Se basa en gran medida en la estadística y las matemáticas, y utiliza estas y otras herramientas similares para crear hipótesis y modelos teóricos sobre lo que se está estudiando (Rodríguez, 2020).

Nivel

Descriptivo

La investigación es de nivel descriptivo donde solo se caracterizó el comportamiento de las variables liderazgo y rendimiento laboral.

El propósito de la investigación descriptiva es identificar rasgos, características y perfiles de personas, grupos, sociedades, procesos, objetos u otros fenómenos que necesitan ser analizados. Es decir, mide o recopila datos y proporciona información sobre conceptos, variables, aspectos, aspectos o componentes del fenómeno o problema en estudio (Espinoza et al., 2023).

Diseño

No experimental

La investigación es de diseño no experimental porque, no se manipularon las variables liderazgo y rendimiento laboral para causar cambios entre ellos.

Es una investigación realizada sin manipulación intencional de variables. Esto significa que, en estos estudios, las variables independientes no se variaron deliberadamente para observar sus efectos sobre otras variables. En la investigación no experimental se observan o miden fenómenos y variables que ocurren en el entorno natural (Romero et al., 2024).

Transversal

La investigación es de corte transversal porque se desarrolló en un espacio y tiempo determinado.

Los estudios transversales se definen como estudios observacionales que analizan datos sobre variables recopiladas durante un período de tiempo de un subconjunto preespecificado de la población o muestra (Manterola et al., 2023).

3.2. Población

Población

La población estuvo conformada por los 9 trabajadores de la empresa Multiservicios Ernestín.

Según Vizcaíno et al. (2023) mencionan que, la población es un grupo total de personas, cosas o elementos que tienen características similares; Este grupo también puede variar en tamaño y alcance dependiendo de los objetivos de la investigación.

Criterio de inclusión

- Trabajadores de la empresa Multiservicios Ernestín

Criterios de exclusión

- Clientes de la empresa Multiservicios Ernestín

Muestra

La población estuvo conformada por los 9 trabajadores de la empresa Multiservicios Ernestín.

Una muestra es un subconjunto seleccionado de individuos, eventos o entidades extraídas de una población o del universo en su conjunto con el fin de realizar investigaciones y sacar conclusiones sobre dicha población (Vizcaíno et al., 2023).

Muestreo Censal

El muestreo censal es una técnica de investigación que se emplea comúnmente en estudios que analizan a toda una población en lugar de trabajar con una muestra aleatoria; en este caso, la muestra corresponde a la totalidad de la población (Westreicher, 2022).

Es un muestreo censal ya que se consideró a la totalidad de la población es decir a los 9 trabajadores de la empresa Multiservicios Ernestín.

3.3. Operacionalización de las variables

Variable	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o Valoración
Liderazgo	El liderazgo es un conjunto de habilidades y cualidades que un líder deber poseer, y que se pueden aprender mediante la formación, el conocimiento, la práctica y la experiencia. En este sentido, existen distintos estilos de liderazgo, en la que desempeña una persona y que se diferencia de los demás, siendo capaz de tomar buenas decisiones para un grupo, equipo, institución educativa o empresa (Caudillo, 2024).	Cualidades de un líder	Comunicación	Likert	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Influencia		
			Confianza		
			Compromiso		
		Estilos de liderazgo	Liderazgo democrático		
			Liderazgo autoritario		
			Liderazgo laissez-faire		
			Liderazgo transaccional		
Rendimiento laboral	Asimismo, es el resultado del ambiente de trabajo en relación con los recursos disponibles. Por lo que dependerá de las metas u objetivos fijados para el empleado en particular y una motivación. En tanto el logro está relacionado con la relación entre los medios utilizados para lograr algo y los resultados obtenidos. De esta manera, el desempeño puede vincularse al beneficio o ganancia (Pérez & Merino, 2024).	Evaluación del rendimiento	Evaluación 360 grados		
			Evaluación por resultados		
			Evaluación por competencias		
		Motivación laboral	Remuneración		
			Desarrollo personal		
		Ambiente laboral	Comunicación asertiva		
Infraestructura					

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que se utilizó fue la encuesta, dirigidos a los 9 trabajadores de la empresa Multiservicios Ernestín, para ambas variables, liderazgo y rendimiento laboral

Una encuesta es una herramienta para recopilar información cualitativa y/o cuantitativa de un grupo estadístico. Para ello se elabora un cuestionario para procesar los datos obtenidos mediante métodos estadísticos (Westreicher, 2020).

Instrumento

El instrumento fue el cuestionario, compuesto de 16 preguntas con escala de medición Likert, 8 preguntas para la variable liderazgo, y 8 preguntas para la variable rendimiento laboral (anexo 04), el cual fue validado por 3 expertos con grado mínimo de magister en administración. También se midió el grado de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, donde se obtuvo un 0.74 de grado de confiabilidad para la variable liderazgo y un 0.72 para la variable rendimiento laboral, siendo ambos un nivel bueno de confiabilidad del instrumento (anexo 05).

Cada cuestionario contiene un conjunto de preguntas que deben ser respondidas, las cuales siempre deben estar escritas de la manera más clara posible para no causar confusión o malentendidos. Porque la calidad de los resultados obtenidos dependerá en gran medida de la redacción o estructura de las preguntas, o incluso del orden en que estén escritas en el papel (Farías, 2024).

3.5. Método de análisis de datos

En primer lugar, se realizó una encuesta mediante el instrumento cuestionario compuesto por 16 preguntas sobre las variables liderazgo y rendimiento laboral, que se aplicó a los 9 trabajadores de la empresa Multiservicios Ernestin. Luego de recopilar los datos se pasó a codificar las repuestas según su valor correspondiente, con la ayuda del programa Excel, que también se utilizó para calcular la confiabilidad del cuestionario utilizando el alfa de Cronbach, asimismo se utilizó para crear tablas y figuras por cada objetivo específico de estudio. En este sentido, los resultados se redactaron mediante un procesador de textos que será Word, lo que facilitó enormemente la edición de todo el proyecto de tesis. También se utilizó el archivo PDF para poder subir en el EVA concerniente

al archivo descargado de turnitin con el porcentaje de similitud. Finalmente, se utilizó PowerPoint para crear presentaciones y defender la tesis frente a los jurados.

3.6. Aspectos éticos

La investigación aplicó los principios éticos del Reglamento de Integridad Científica de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, el cual fue aprobado por el Consejo Universitario mediante Resolución N° 0676-2024-CU-ULADECH Católica, el 28 de junio de 2024.

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: En el proceso de investigación se respetaron los derechos de los participantes, y se respetó la identidad social y cultural, las características étnicas, la fe, la religión y la humanidad. Recibieron un consentimiento informado indicando su derecho a participar y si están de acuerdo con las preguntas formuladas.

Cuidado del medio ambiente: En el desarrollo de la investigación se utilizó papel reciclado en el proceso de impresión, de manera que se redujo el uso excesivo de residuos y su contaminación, así como se evitó el uso excesivo de la energía eléctrica, asegurándose de que los cables de poder estén desconectados cuando no se utilice.

Libre participación por propia voluntad: Se hizo entrega de un consentimiento informado a los participantes antes de aplicar la encuesta, donde se les dejó claro que toda la información fue confidencial y que sus datos no se mantuvieron públicos. Asimismo, ellos decidieron si desean participar, si se sienten incómodos tuvieron el derecho a no participar.

Beneficencia y no maleficencia: Durante el desarrollo de la investigación prevalecieron los intereses de los participantes, y se buscaron su beneficencia por su cooperación, tuvieron libre acceso a la información de la investigación, y se evitaron los intereses o beneficios personales del investigador.

Integridad y honestidad: La investigación fue íntegro y honesto, se observó en todo momento la veracidad de la información recabada, y no se permitió la falsificación de información o alteración de datos para conveniencia del investigador.

Justicia: Se practicó la justicia, preservando la salud y seguridad de los participantes, se hizo un juicio razonable con respecto a cualquier inconveniente causado durante la encuesta y todos fueron tratados de manera justa y cortés.

IV. Resultados

Objetivo específico 1: Definir las características del liderazgo en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024.

Tabla 1

Características del liderazgo en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024

Liderazgo	N	%
El líder comunica de manera clara y efectiva al equipo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	44.45
Casi siempre	3	33.33
Siempre	2	22.22
Total	9	100.00
El líder influye en el equipo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	22.22
A veces	5	55.56
Casi siempre	2	22.22
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
El líder genera confianza en el equipo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	11.11
A veces	1	11.11
Casi siempre	3	33.33
Siempre	4	44.45
Total	9	100.00
El líder está comprometido con la organización		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	33.33
Casi siempre	2	22.22
Siempre	4	44.45
Total	9	100.00
El líder involucra al equipo en la toma de decisiones		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	3	33.33
A veces	6	66.67
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00

Continúa...

Tabla 2

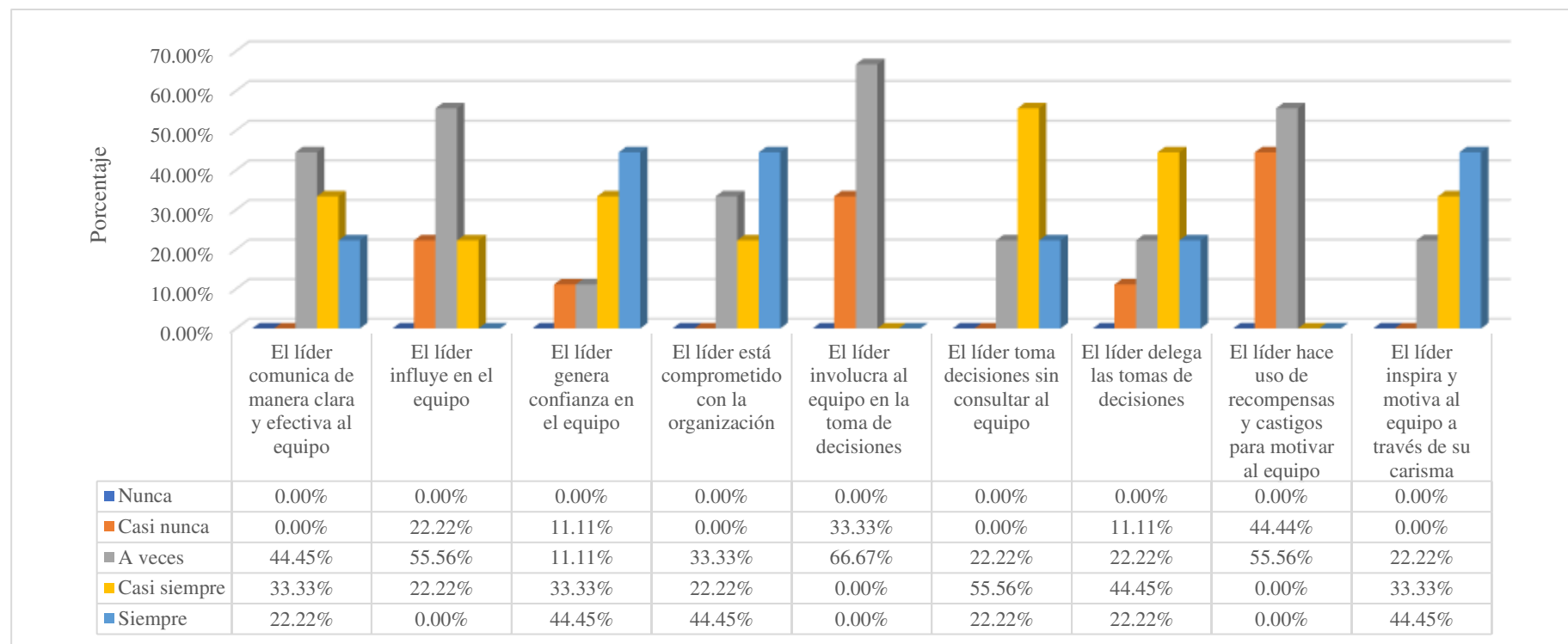
Características del liderazgo en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024

Liderazgo	N	...Concluye %
El líder toma decisiones sin consultar al equipo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	22.22
Casi siempre	5	55.56
Siempre	2	22.22
Total	9	100.00
El líder delega las tomas de decisiones		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	11.11
A veces	2	22.22
Casi siempre	4	44.45
Siempre	2	22.22
Total	9	100.00
El líder hace uso de recompensas y castigos para motivar al equipo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	4	44.44
A veces	5	55.56
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
El líder inspira y motiva al equipo a través de su carisma		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	22.22
Casi siempre	3	33.33
Siempre	4	44.45
Total	9	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024

Figura 1

Características del liderazgo en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características del liderazgo en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024.

Objetivo específico 2: Identificar las características del rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024.

Tabla 3

Características del rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024

Rendimiento laboral	N	%
Son evaluados por todos los miembros de la empresa		
Nunca	4	44.45
Casi nunca	3	33.33
A veces	1	11.11
Casi siempre	0	0.00
Siempre	1	11.11
Total	9	100.00
Se evalúan los logros y metas obtenidas de cada colaborador		
Nunca	1	11.11
Casi nunca	5	55.56
A veces	3	33.33
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
Se evalúan las capacidades y habilidades de cada trabajador		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	11.11
Casi siempre	5	55.56
Siempre	3	33.33
Total	9	100.00
La remuneración percibida sustenta su rendimiento		
Nunca	1	11.11
Casi nunca	3	33.33
A veces	5	55.56
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
La empresa apoya el crecimiento personal de los trabajadores		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	33.33
Casi siempre	2	22.22
Siempre	4	44.45
Total	9	100.00

Continúa...

Tabla 4

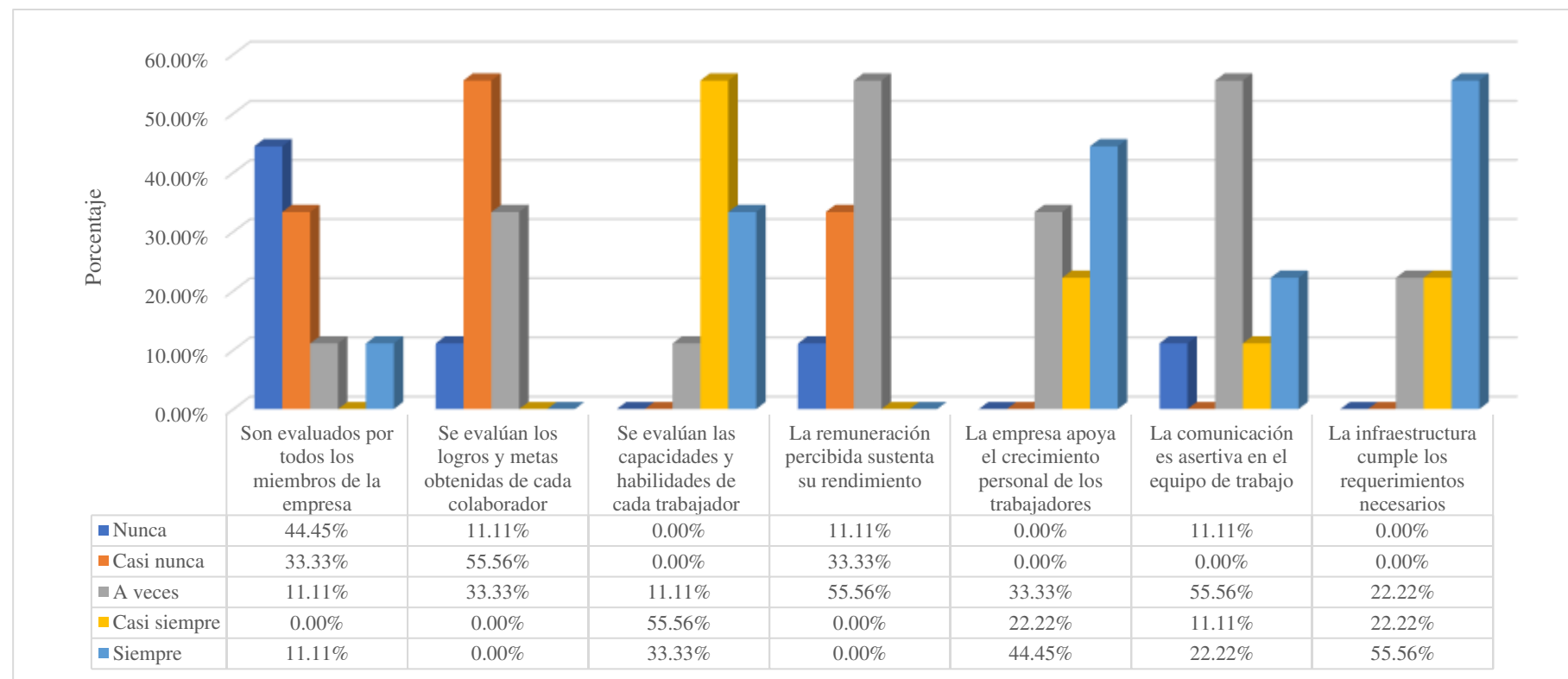
Características del rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024

Rendimiento laboral	N	...Concluye %
La comunicación es asertiva en el equipo de trabajo		
Nunca	1	11.11
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	55.56
Casi siempre	1	11.11
Siempre	2	22.22
Total	9	100.00
La infraestructura cumple los requerimientos necesarios		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	22.22
Casi siempre	2	22.22
Siempre	5	55.56
Total	9	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024

Figura 2

Características del rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características del rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024.

Objetivo específico 3: Elaborar una propuesta de un plan de mejora del liderazgo para el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024.

Tabla 5

Propuesta de un plan de mejora del liderazgo para el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024

Variables	Indicadores	Problemas encontrados	Causa	Consecuencias	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
Liderazgo	Comunicación	El 44.44% de los trabajadores indicaron que a veces el líder comunica de manera clara y efectiva al equipo, asegurando	El líder no planifica adecuadamente lo que quiere comunicar. El líder tiene demasiadas responsabilidades. El líder podría tener un enfoque autoritario que	Los miembros del equipo pueden no entender completamente las instrucciones o el objetivo de las tareas. La falta de claridad genera errores, lo que disminuye la eficiencia general del equipo.	Establecer reuniones periódicas de retroalimentación, crear espacios regulares para que el líder reciba retroalimentación sobre su comunicación. Proporcionar al líder cursos o talleres de comunicación efectiva. Implementar métodos como resúmenes	Gerente	S/. 350.00

		que todos comprendan los objetivos y expectativas	dificulta la comunicación.	Los empleados pueden sentirse desorientados, lo que afecta su moral y compromiso.	escritos, herramientas de comunicación para garantizar que el mensaje sea comprendido.		
	Influencia	El 55.56% de los trabajadores mencionan que a veces el líder influye en el equipo y motiva a los miembros alcanzar los objetivos comunes	Falta de consistencia en el liderazgo. Poca conexión con el equipo. Ambiente de trabajo estresante o desorganizado.	La motivación inconsistente genera una desconexión entre los miembros del equipo, afectando la colaboración y el trabajo en equipo. Cuando el líder no logra motivar constantemente, el rendimiento del	Adoptar un enfoque de liderazgo más coherente y centrado en la motivación continua, estableciendo rutinas o dinámicas que mantengan al equipo inspirado. Realizar reuniones de retroalimentación con los miembros del equipo para conocer mejor sus motivaciones individuales y ajustar su	Gerente	S/. 200.00

				<p>equipo disminuye la productividad.</p> <p>La falta de una influencia positiva regular puede generar frustración en los miembros del equipo, afectando su compromiso y satisfacción laboral.</p>	<p>enfoque según las necesidades del grupo.</p> <p>Establecer una cultura de trabajo donde la comunicación abierta y el apoyo sean valorados.</p>		
Liderazgo democrático	El 66.67% de los trabajadores afirman que a veces el líder involucra al equipo en la toma de decisiones y	Falta de confianza plena en el equipo. Exceso de presión o tiempo limitado. Falta de claridad en cuándo aplicar el	Los miembros del equipo pueden sentirse excluidos o subvalorados cuando no se les involucra en decisiones importantes	Definir qué tipos de decisiones serán siempre participativas y comunicarlo claramente al equipo, generando una mayor consistencia en el uso del liderazgo democrático.	Gerente	S/. 350.00	

		fomenta la participación activa	liderazgo democrático.	Si el equipo no participa regularmente en la toma de decisiones, puede reducirse su sentido de responsabilidad por los resultados. La falta de un enfoque democrático consistente genera desmotivación en el equipo, afectando su desempeño.	Aumentar la participación del equipo en decisiones importantes, demostrando confianza en sus habilidades y puntos de vista. Capacitar al líder sobre liderazgo democrático y gestión de equipos, con el fin de desarrollar una mayor comprensión.		
	Liderazgo transaccional	El 55.56% de los trabajadores indican que a veces el	Enfoque en resultados inmediatos.	Los trabajadores al sentirse motivados solo por factores externos no generan un compromiso	Complementar el enfoque transaccional, inspirando a los empleados a través de una visión compartida,	Gerente	S/. 350.00

		<p>líder hace uso de recompensas y castigos para motivar al equipo y alcanzar los objetivos establecidos</p>	<p>Falta de desarrollo de un liderazgo transformacional .</p> <p>Políticas organizacionales rígidas.</p>	<p>auténtico con el trabajo.</p> <p>Un enfoque en castigos o recompensas crea un entorno donde los empleados pueden sentirse controlados o presionados.</p> <p>El equipo podría limitarse a cumplir con las expectativas mínimas necesarias para obtener la recompensa o evitar el castigo.</p>	<p>el desarrollo personal y la creación de un propósito común.</p> <p>Crear un entorno donde los empleados se sientan motivados por su propio interés en el trabajo y por el valor que aportan a la organización.</p> <p>Capacitar al líder en estilos de liderazgo más equilibrados, que incluyan no solo recompensas y castigos, sino también la capacidad de inspirar, empoderar y delegar responsabilidades.</p>		
--	--	--	--	---	--	--	--

Rendimiento laboral	Evaluación 360 grados	El 44.44% de los trabajadores mencionan que nunca son evaluados por todos los miembros de la empresa	<p>La organización desconoce los beneficios de la evaluación 360 grados.</p> <p>La retroalimentación fluye solo de arriba hacia abajo.</p> <p>Los empleados pueden temer represalias o conflictos por parte de compañeros o superiores.</p>	<p>Los empleados no reciben una visión completa de su desempeño, lo que limita su capacidad.</p> <p>Al no contar con evaluaciones multidireccionales, se puede generar una desconexión entre los distintos niveles de la empresa, afectando la colaboración.</p> <p>Sin la retroalimentación 360 grados, los empleados carecen de la oportunidad</p>	<p>Implementar programas que expliquen cómo funciona la evaluación 360 grados, sus beneficios y cómo puede mejorar tanto el rendimiento individual como el clima organizacional.</p> <p>Crear un entorno donde la retroalimentación mutua sea valorada y no se perciba como algo negativo. Esto puede lograrse mediante la promoción de la confianza y el respeto entre los empleados.</p> <p>Comenzar con una prueba piloto,</p>	Gerente	S/. 400.00
---------------------	-----------------------	--	---	--	---	---------	------------

				de reflexionar sobre su desempeño.	permitiendo que la empresa evalúe los resultados y beneficios.		
Evaluación por resultados	El 55.56% de los trabajadores afirman que casi nunca se evalúan los logros y metas obtenidas de cada colaborador	Falta de un sistema de evaluación formal. Enfoque en tareas y procesos, no en resultados. Ausencia de metas claras y medibles.	Los empleados no reciben retroalimentación, lo que genera una percepción de que sus esfuerzos no son valorados. Sin evaluaciones basadas en resultados, es difícil identificar las áreas de mejora, lo que limita el desarrollo profesional. Los empleados pueden sentirse	Desarrollar un sistema de evaluación periódica en el que se midan los logros y el cumplimiento de metas individuales y grupales, utilizando indicadores clave de rendimiento (KPIs). Definir metas claras y alcanzables para cada empleado, asegurarse de que cada trabajador tenga objetivos específicos, medibles, alcanzables.	Gerente	S/. 300.00	

				desmotivados al no tener claridad sobre cómo su trabajo contribuye a los objetivos.	Establecer revisiones regulares del progreso hacia las metas y reconocer los logros obtenidos. Esto puede incluir incentivos y reconocimiento.		
Remuneración	El 55.56% de los trabajadores indican que a veces la remuneración percibida sustenta su rendimiento generado en la empresa	Estructura salarial inconsistente. Falta de incentivos claros basados en el desempeño. Los empleados pueden estar comparando su salario con el de colegas dentro o	Los empleados pueden sentirse desmotivados si creen que su salario no está relacionado con su rendimiento. La percepción de que la remuneración no refleja adecuadamente el rendimiento puede	Establecer una política clara de compensación basada en logros, como bonificaciones, incentivos por objetivos cumplidos o aumentos salariales que reflejen el rendimiento. Realizar revisiones salariales periódicas para garantizar que los sueldos sean competitivos y estén	Gerente	S/. 250.00	

			fuera de la empresa.	llevar a la pérdida de empleados clave. La falta de correlación entre remuneración y rendimiento puede generar malestar entre los empleados, creando un ambiente laboral tenso.	alineados con el mercado y el nivel de rendimiento de los empleados. Asegurar que los empleados comprendan cómo se determina su remuneración y qué criterios se toman en cuenta, creando transparencia.		
	Comunicación asertiva	El 55.56% de los trabajadores afirman que a veces la comunicación es asertiva en	Falta de habilidades de comunicación. Inconsistencia en los canales de comunicación. Las tensiones o cambios en el	La inadecuada comunicación puede llevar a interpretaciones incorrectas, afectando la ejecución de tareas	Implementar talleres o programas de formación para mejorar las habilidades de comunicación asertiva. Definir qué canales deben utilizarse para diferentes tipos de	Gerente	S/. 350.00

		su equipo de trabajo	entorno de trabajo pueden afectar la forma en que las personas se comunican	y el trabajo en equipo. Cuando la comunicación no es clara o directa, las tareas pueden realizarse de manera incorrecta o lenta. La falta de comunicación asertiva puede generar tensiones o conflictos entre los miembros del equipo.	comunicación (formal, informal, urgente, etc.) y asegurarse de que todos los miembros del equipo los sigan. Crear un entorno donde los miembros del equipo se sientan cómodos para expresar sus opiniones y preocupaciones, sin temor a represalias o conflictos.			
							Total	

V. Discusión

Objetivo específico 1: Definir las características del liderazgo en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024.

El líder comunica de manera clara y efectiva al equipo: el 44.45% de los trabajadores indican que casi siempre el líder comunica de manera clara y efectiva al equipo, asegurando que todos comprendan los objetivos y expectativas; estos resultados contrastan con el estudio de Tomapasca (2021) en su tesis *Gestión de calidad y liderazgo en las MYPE-rubro restaurantes del barrio El Centro de Ayabaca año -2021*, quién encontró que en un 90% el líder siempre les comunica de manera clara y precisa las nuevas ideas; cabe señalar que Hilario (2019) en su libro *Coaching de equipos*, afirma que, la comunicación es una acción donde una persona que se distingue por su capacidad para transmitir información de forma clara y eficaz, además de su capacidad para escuchar y comprender a su equipo, expresa ideas e instrucciones con claridad; aprende a escuchar y considera lo que sus colegas le expresan; fomenta la participación de los empleados proporcionándoles soporte y apoyo. Por lo tanto, la comunicación entre el líder y sus colaboradores es fundamental para el éxito de una organización, dado que una comunicación eficaz asegura que los objetivos, expectativas y responsabilidades sean comprendidos por todos los integrantes del equipo, asimismo, un líder que practica una comunicación abierta y transparente fomenta un clima de confianza, en el cual los colaboradores se sienten cómodos para expresar sus preocupaciones y sugerencias, de igual manera, la comunicación bidireccional no solo fortalece la relación entre el líder y su equipo, sino que también promueve la resolución eficiente de conflictos y permite una toma de decisiones más informada, además, la capacidad del líder para escuchar activamente y ofrecer retroalimentación constructiva contribuye a crear un entorno laboral donde los colaboradores se sienten respaldados y motivados a mejorar continuamente su desempeño.

El líder influye en el equipo: el 55.56% de los trabajadores mencionan que a veces el líder influye en el equipo y motiva a los miembros a alcanzar los objetivos comunes; estos resultados contrastan con el estudio de Andrade (2019) en su tesis *Gestión de calidad y liderazgo de las MYPE rubro restaurantes AA.HH. Los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019*, quién encontró que el 80% creen que el propietario casi siempre influye a través de sus cualidades; cabe señalar que Siliceo (2021) en su libro *Liderazgo: imperativo ético*, afirma que, la influencia es en un conjunto de acciones, comportamientos y actitudes

importantes que son la esencia del proceso de liderazgo y que dirigen y organizan las cualidades y talentos carismáticos en la relación entre el líder y sus seguidores, ya sea un individuo, un grupo, una comunidad o naciones. Por lo tanto, la influencia que ejerce un líder representa una de sus herramientas más poderosas para orientar a su equipo hacia el cumplimiento de metas compartidas, de hecho, un líder con una influencia positiva es capaz de transformar la cultura organizacional, inspirar a los colaboradores a dar su mejor esfuerzo y superar los desafíos que puedan surgir en el proceso, igualmente, la influencia se forja a través de la credibilidad, la coherencia en las acciones del líder y su habilidad para comunicar una visión clara y convincente que inspire a los demás, por otro lado, un líder influyente no fuerza su autoridad, sino que la utiliza de forma que los colaboradores sientan que comparten los mismos objetivos y valores, lo cual refuerza el sentido de propósito y cohesión dentro del equipo.

El líder genera confianza en el equipo: el 44.45% de los trabajadores afirman que siempre el líder genera confianza en el equipo y mantiene un ambiente de trabajo seguro y confiable; estos resultados coinciden con el estudio de Andrade (2019) en su tesis *Gestión de calidad y liderazgo de las MYPE rubro restaurantes AA.HH. Los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019*, quién encontró que el 80% consideran que su líder si les brinda confianza y respeto; cabe señalar que Gutiérrez (2020) en su libro *Potencia tu liderazgo*, afirma que, es importante saber dónde confiar y dónde no hacerlo, para hacer esto, los líderes deben comprender las diferentes formas en que las personas demuestran un comportamiento de confianza y tener estándares para demostrar su propio comportamiento de confianza. Por lo tanto, la confianza que un líder inspira es un factor crucial en la dinámica de una organización, ya que cuando los colaboradores confían en su líder, se sienten más cómodos al asumir riesgos, proponer ideas innovadoras y ser sinceros sobre los desafíos que enfrentan, además, la confianza no solo optimiza la comunicación interna, sino que también promueve una cultura organizacional basada en la colaboración y el respeto mutuo, de igual forma, un líder que actúa con coherencia, cumple sus promesas, escucha a su equipo y se comporta de manera justa, crea un entorno donde los colaboradores se sienten valorados y seguros, asimismo, la confianza empodera a los trabajadores y los motiva, pues saben que cuentan con el apoyo de su líder, lo que refuerza su compromiso con la organización y sus objetivos comunes.

El líder está comprometido con la organización: el 44.45% de los trabajadores indican que siempre el líder está comprometido con los objetivos y valores de la organización; estos resultados coinciden con el estudio de Andrade (2019) en su tesis *Gestión de calidad y liderazgo de las MYPE rubro restaurantes AA.HH. Los Polvorines Veintiséis de Octubre Piura, año 2019*, quien encontró que el 80% considera que su líder está comprometido en transmitirles ánimo y fervor en las labores; cabe señalar que Hilario (2019) en su libro *Coaching de equipos*, afirma que, los trabajadores comprometidos con su trabajo, participan en actividades, procesos y objetivos de la organización y de los empleados y reconocer sus contribuciones; asimismo, busca el sentido de pertenencia de los empleados a la organización, como también se involucra activamente con su equipo, compartir sus valores y construir relaciones sólidas. Por lo tanto, el compromiso del líder constituye un pilar fundamental para el éxito de una organización, ya que su dedicación no solo inspira a su equipo, sino que también establece un modelo de conducta que los colaboradores tienden a seguir, además, cuando un líder muestra un firme compromiso con los objetivos y valores de la empresa, fortalece el sentido de responsabilidad en su equipo, lo que se traduce en una mayor motivación y esfuerzo conjunto, asimismo, el compromiso del líder se evidencia en su capacidad para perseverar ante los desafíos y en su disposición a dedicar tiempo y recursos al desarrollo de sus colaboradores, esto, a su vez, genera confianza y respeto entre los miembros del equipo, de igual manera, un líder comprometido es percibido como una figura confiable y constante, lo que refuerza la estabilidad y cohesión dentro de la organización, lo cual, finalmente, contribuye a una mayor retención de talento.

El líder involucra al equipo en la toma de decisiones: el 66.67% de los trabajadores afirman que a veces el líder involucra al equipo en la toma de decisiones y fomenta la participación activa; estos resultados contrastan con el estudio de Tomapasca (2021) en su tesis *Gestión de calidad y liderazgo en las MYPE-rubro restaurantes del barrio El Centro de Ayabaca año -2021*, quien encontró que el 80 % de los propietarios encuestados involucran a sus colaboradores en los proyectos; cabe señalar que Orellana (2019) en su artículo *Liderazgo democrático*, afirma que, el liderazgo democrático es uno de los estilos de liderazgo más éticos y correctos, aunque su desarrollo es sin duda más lento que otros estilos, somete todas las decisiones a la deliberación colectiva es una tarea que lleva tiempo e involucra procesos de consenso, reflexión, análisis y coordinación, los líderes con estas cualidades deben tener mucha paciencia para no sucumbir al espíritu de equipo y la discordia. Por lo tanto, el liderazgo democrático se caracteriza por incentivar la participación

activa de los colaboradores en la toma de decisiones, lo que genera un equipo más comprometido y motivado, dado que sienten que sus opiniones e ideas son apreciadas, además, este estilo de liderazgo fomenta un entorno de trabajo colaborativo, donde la diversidad de perspectivas y la creatividad se aprovechan al máximo, dando lugar a soluciones más innovadoras y eficaces para los retos organizacionales, de igual forma, el liderazgo democrático fortalece la confianza y el respeto entre los integrantes del equipo, al basarse en una comunicación abierta y un constante intercambio de ideas, esto, a su vez, refuerza el sentido de pertenencia y la cohesión grupal, sin embargo, este enfoque puede ralentizar los procesos de toma de decisiones, ya que al buscar consenso, puede resultar ineficaz en situaciones que requieren respuestas rápidas y determinantes.

El líder toma decisiones sin consultar al equipo: el 55.56% de los trabajadores indican que casi siempre el líder toma decisiones sin consultar al equipo y mantiene el control absoluto sobre las tareas y objetivos; estos resultados contrastan con el estudio de Chávez (2022) en su tesis *El liderazgo como elemento para el desempeño organizacional*, quién encontró que el 45,4% denota una percepción media del liderazgo autoritario; cabe señalar que Caudillo (2024) en su libro *Liderazgo y comunicación*, afirma que, Este estilo de liderazgo está lleno de autoridad y responsabilidad porque se enfoca en darle autoridad y poder al líder para tomar decisiones y controlar el trabajo, los líderes son quienes toman las decisiones y ningún empleado puede participar en el proceso de toma de decisiones y mucho menos cuestionarlos, en definitiva, este es un liderazgo unidireccional, los subordinados sólo deben implementar las decisiones tomadas por el líder y no pueden cuestionarlas, porque el líder es un sujeto activo y es plenamente responsable de dirigir, conducir y controlar a todas las acciones realizadas en equipo. Por lo tanto, el liderazgo autoritario, aunque a menudo es visto de manera negativa por su enfoque centralizado en la toma de decisiones y la comunicación rígida, tiene su importancia en situaciones críticas o de crisis, donde se necesita una dirección rápida y precisa, en momentos de alta incertidumbre, un líder autoritario puede brindar una guía clara y decisiva, lo que resulta esencial en organizaciones donde la disciplina y el control son cruciales para mantener el éxito operativo, asimismo, este estilo de liderazgo puede ser efectivo en entornos donde los colaboradores requieren una dirección firme, o en equipos con poca experiencia que necesitan una orientación más directa, no obstante, el liderazgo autoritario, si se prolonga, puede sofocar la creatividad e instaurar un ambiente de trabajo tenso, ya que restringe la participación activa de los

colaboradores en la toma de decisiones y, con el tiempo, puede afectar negativamente la moral del equipo.

El líder delega las tomas de decisiones: el 44.45% de los trabajadores mencionan que casi siempre el líder delega las tomas de decisiones, permitiendo que asuman responsabilidades; estos resultados contrastan con el estudio de Martínez (2021) en su tesis *Liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustible: caso Multiservicios El Oso, distrito de Querobamba, Ayacucho, 2021*, quién encontró que el 50% de los colaboradores manifiestan que casi nunca el gerente delega funciones a cada colaborador; cabe señalar que Köhler (2022 en su libro *Comunicación + Liderazgo: un enfoque constructivista por competencias*, afirma que, el líder del enfoque laissez - faire delega la toma de decisiones a sus subordinados, no se involucra con la persona o tarea, permite que sus seguidores asuman la responsabilidad de la tarea y se dirijan a sí mismos, pero el control aún permanece en manos del líder, este tipo de líder depende en gran medida del equipo para establecer su autoridad y responsabilidad, a medida que el grupo madura, no es necesario que el líder participe en la mayoría de las actividades. Por lo tanto, el liderazgo laissez-faire puede ser una opción estratégica en una microempresa de servicios, especialmente si el equipo está compuesto por técnicos con alto nivel de experiencia y autonomía, este estilo de liderazgo otorga a los colaboradores libertad para tomar decisiones, lo que puede fomentar la creatividad y la confianza en sus propias habilidades, al no imponer una supervisión rígida, los empleados tienen espacio para innovar en sus métodos de reparación, adaptándose a los problemas específicos de cada vehículo, además, este enfoque puede mejorar la moral y motivación del equipo, ya que se sienten valorados por su capacidad de autogestión, en un ambiente donde las tareas son recurrentes y requieren especialización técnica, como el servicio de reparación de mototaxis, permitir que los expertos tomen decisiones sobre sus procesos puede incrementar la eficiencia operativa, sin embargo, es crucial que este liderazgo se implemente de manera equilibrada, garantizando que la falta de supervisión no derive en desorganización o en una baja calidad del servicio, lo que afectaría la satisfacción del cliente y la reputación de la empresa.

El líder hace uso de recompensas y castigos para motivar al equipo: el 55.56% de los trabajadores mencionan que a veces el líder hace uso de recompensas y castigos para motivar al equipo y alcanzar los objetivos establecidos; estos resultados coinciden con el estudio de More (2020) en su tesis *Gestión de calidad y liderazgo en la Mype del rubro*

restaurante arriba alianza en el distrito de Sullana, año 2019, quién encontró que el 75% determinan que el líder a veces dispone de la motivación y recompensas para alcanzar los objetivos; cabe señalar que Hilario (2019) en su libro *Coaching de equipos*, afirma que, los líderes transaccionales reconocen las necesidades y deseos de sus seguidores y les explican claramente cómo satisfacer sus necesidades a cambio de metas u objetivos específicos, los seguidores son recompensados por hacer su trabajo, mientras que los líderes se benefician al completar las tareas, por lo que, la principal característica del liderazgo transaccional es que logra metas y objetivos organizacionales a través de la comunicación y negociación con los seguidores y, por lo general, monitorea de cerca las acciones de los seguidores para evitar posibles errores o desviaciones de los procedimientos y estándares establecidos. Por lo tanto, el liderazgo transaccional desempeña un rol significativo al enfocarse en la supervisión, organización y rendimiento de los colaboradores a través de un sistema de recompensas y castigos, lo que resulta eficaz para mantener la productividad en tareas rutinarias o altamente estructuradas, además, este estilo de liderazgo establece expectativas claras y ofrece incentivos concretos a los empleados que alcanzan los objetivos, reforzando así la responsabilidad y la autodisciplina, de igual forma, la relación transaccional entre el líder y los colaboradores fomenta una cultura orientada a la eficiencia, donde los resultados son premiados, lo que incentiva el logro de metas a corto plazo, este enfoque es particularmente útil en organizaciones que requieren un orden estricto y una estructura jerárquica bien definida, ya que reduce la ambigüedad y aumenta la claridad en la rendición de cuentas, sin embargo, si se aplica de manera excesiva, puede restringir la creatividad y la innovación, ya que los empleados podrían enfocarse únicamente en las recompensas inmediatas, dejando de lado las mejoras a largo plazo.

El líder inspira y motiva al equipo a través de su carisma: el 44.45% de los trabajadores indican que siempre el líder tiene la capacidad de inspirar y motivar al equipo a través de su carisma y personalidad; estos resultados coinciden con el estudio de Tomapasca (2021) en su tesis *Gestión de calidad y liderazgo en las MYPE-rubro restaurantes del barrio El Centro de Ayabaca año -2021*, quién encontró que el 80% creen que los líderes influyen a través de sus cualidades y carisma para que sus colaboradores puedan seguirlo; cabe señalar que Caudillo (2024) en su libro *Liderazgo y comunicación*, afirma que, en el liderazgo carismático, los directivos consideran importante a todos los empleados, independientemente de su puesto, los valora, les apasiona y los motiva a dar lo mejor de sí para crecer en la organización, la característica del liderazgo carismático es atraer

y estimular el entusiasmo de los subordinados comunicándose con el responsable y motivándolos a dar lo mejor de sí. Por lo tanto, el liderazgo carismático desempeña un papel vital, ya que un líder con carisma tiene la capacidad de captar y mantener la atención de sus seguidores a través de su energía, visión y personalidad, creando una conexión emocional profunda con los colaboradores, esto fortalece el compromiso hacia la organización, además, este estilo de liderazgo inspira y eleva la moral del equipo, siendo especialmente útil en momentos de transformación o cambio organizacional, ya que la habilidad del líder para influir en las emociones y pensamientos del equipo es clave para generar entusiasmo hacia nuevas metas, asimismo, el carisma contribuye a la resolución de conflictos internos al influir positivamente en la actitud de los colaboradores, promoviendo la cohesión y el trabajo conjunto, por consiguiente, el carisma del líder no solo genera admiración, sino también lealtad, un aspecto fundamental para cultivar un ambiente de confianza y respeto mutuo, sin embargo, es importante equilibrar este enfoque con otros estilos de liderazgo, ya que un liderazgo puramente carismático podría hacer que la organización dependa demasiado de la figura del líder, lo que podría generar vulnerabilidad en caso de su ausencia.

Objetivo específico 2: identificar las características de la motivación intrínseca en la microempresa D' Salón Chino Chifa, distrito de Ayacucho, 2024.

Son evaluados por todos los miembros de la empresa: el 44.45% de los trabajadores indican que nunca los trabajadores son evaluados por todos los miembros de la empresa; estos resultados coinciden con el estudio de Acedo (2021) en su tesis *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021*, quién encontró que el 92% mencionan que no son evaluados sus desempeños laborales por parte de la empresa; cabe señalar que la Comisión de Apoyo al Ejercicio Independiente (2020) en su libro *El ABC para administrar una empresa*, afirma que, el método de evaluación 360 grados incluye la evaluación del desempeño del empleado por parte de pares, superiores, subordinados, etc., aunque originalmente fueron diseñados como sistemas centralizados integrales y utilizados sólo por altos directivos y profesionales, se han convertido en una herramienta indispensable para la evaluación del desempeño y otras aplicaciones de gestión. Por lo tanto, la evaluación 360 es un método clave para obtener una visión integral del desempeño de un empleado, ya que recoge retroalimentación de múltiples fuentes, como compañeros, subordinados, supervisores e incluso clientes, este enfoque permite identificar no solo las competencias técnicas, sino también las habilidades

interpersonales y el impacto del colaborador en diferentes niveles de la organización, además, la evaluación 360 fomenta la autoconciencia, ya que el empleado recibe una imagen clara de cómo es percibido por otros, al ofrecer una retroalimentación tan variada, ayuda a diseñar planes de desarrollo más completos, abordando áreas de mejora que podrían pasar desapercibidas en evaluaciones más tradicionales, sin embargo, para que sea efectiva, es crucial que se realice en un entorno de confianza, donde la retroalimentación se utilice de manera constructiva y no como un instrumento de juicio o castigo.

Se evalúan los logros y metas obtenidas de cada colaborador: el 55.56% de los trabajadores mencionan que casi nunca se evalúan los logros y metas obtenidas de cada colaborador de la empresa; estos resultados contrastan con el estudio de Acedo (2021) en su tesis *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021*, quién encontró que el 72% determinan mediante una evaluación que si cuentan con trabajadores eficientes que concretan logros en su labores; cabe señalar que Affde (2021) en su artículo *Evaluación de resultados: significado, estrategias, características, ventajas y limitaciones*, afirma que, la evaluación de resultados es el proceso de medir los resultados finales mediante una evaluación sistemática, este tipo de calificación se basa en un conjunto predeterminado de criterios que determinan el mérito y la importancia de una materia, se relaciona con los conceptos de evaluación, objetivos o niveles de desempeño de una organización, proyecto o programa. Por lo tanto, la evaluación por resultados es fundamental en las organizaciones, ya que se centra en medir el desempeño del colaborador con base en el cumplimiento de objetivos específicos, este tipo de evaluación facilita la alineación de los empleados con las metas estratégicas de la empresa, asegurando que cada esfuerzo contribuya directamente al éxito global, al establecer metas claras y cuantificables, los empleados tienen una comprensión precisa de lo que se espera de ellos, lo que fomenta un sentido de responsabilidad y motivación, además, este sistema promueve la transparencia y la equidad, al basar las evaluaciones en logros objetivos en lugar de factores subjetivos, no obstante, para su efectividad, es importante que las metas sean realistas y alineadas con los recursos y capacidades del empleado, evitando la presión desmedida que podría generar desmotivación o estrés.

Se evalúan las capacidades y habilidades de cada trabajador: el 55.56% de los trabajadores mencionan que casi siempre se realizan evaluaciones de las capacidades y habilidades de cada trabajador en la empresa; estos resultados contrastan con el estudio de

Acedo (2021) en su tesis *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021*, quién encontró que el 60% determinan mediante una evaluación que si cuentan con trabajadores competentes frente a otras organizaciones; cabe señalar que la SUNAT (2024) en su artículo *La evaluación por competencias*, afirma que, Se evalúa las habilidades laborales, verificando la capacidad del colaborador para cumplir con los estándares establecidos en los estándares de habilidades, en este sentido, la evaluación es el proceso de recopilación de evidencia que demuestra esta capacidad, el resultado de la evaluación es una evaluación de las capacidades del empleado, que puede utilizarse como indicador para mostrar la mejora y el progreso de las capacidades de cada empleado individual. Por lo tanto, la evaluación por competencias se centra en medir no solo los resultados obtenidos, sino también las capacidades y habilidades que un empleado demuestra en su puesto de trabajo, este enfoque es crucial para garantizar que los colaboradores no solo cumplan con sus tareas, sino que lo hagan de manera efectiva y con un alto nivel de calidad, las competencias abarcan aspectos como la comunicación, el trabajo en equipo, la resolución de problemas y el liderazgo, lo que permite una evaluación más general del desempeño. Implementar este tipo de evaluación facilita el desarrollo profesional, ya que permite identificar áreas donde los empleados pueden mejorar y recibir formación específica. Además, contribuye a construir un equipo más cohesionado y con habilidades alineadas a los objetivos estratégicos de la empresa, mejorando tanto la eficiencia como la satisfacción laboral.

La remuneración percibida sustenta su rendimiento: el 55.56% de los trabajadores mencionan que a veces la remuneración percibida sustenta su rendimiento generado en la empresa; estos resultados coinciden con el estudio de Lazaro (2022) en su tesis *La motivación para el desempeño laboral de los trabajadores en la micro empresa multiservicios Quillabamba E.I.R.L, en la ciudad de Ayacucho, 2022*, quién encontró que el 43% determinan que a veces las remuneraciones económicas que reciben satisfacen sus necesidades básicas; cabe señalar que Pedrosa (2020) en su artículo *Remuneración. economipedia*, afirma que, la remuneración es cualquier tipo de recompensa y/o compensación otorgada como compensación por la prestación de servicios o la transferencia de activos, en general, el término compensación se refiere a un salario, que es un pago o cheque de pago que proporciona un empleador a un empleado para cubrir una vacante y obtener un trabajo. Por lo tanto, las remuneraciones por desempeño son esenciales para motivar a los empleados a alcanzar altos niveles de productividad y calidad en su trabajo,

este tipo de compensación está directamente vinculada con los logros individuales o de equipo, lo que refuerza la cultura de responsabilidad y recompensa los esfuerzos extraordinarios, además, un sistema de remuneración basado en el desempeño incentiva la mejora continua, ya que los empleados son conscientes de que su esfuerzo tiene una recompensa tangible, sin embargo, para que sea efectiva, es crucial que el sistema sea transparente y justo, evitando la percepción de favoritismo o desigualdad, al mismo tiempo, las metas deben ser alcanzables y realistas, de manera que el sistema promueva la motivación en lugar de generar estrés o descontento.

La empresa apoya el crecimiento personal de los trabajadores: el 44.45% de los trabajadores mencionan que siempre la empresa apoya el crecimiento personal de los trabajadores; estos resultados contrastan con el estudio de Lazaro (2022) en su tesis *La motivación para el desempeño laboral de los trabajadores en la micro empresa multiservicios Quillabamba E.I.R.L, en la ciudad de Ayacucho, 2022*, quién encontró que el 57% determinan que a veces cuentan con capacitaciones que le permiten desarrollar su trabajo de la mejor manera; cabe señalar que Gudiña (2023) en su artículo *Desarrollo personal*, afirma que, es el desarrollo o crecimiento a nivel personal que atraviesa cada individuo durante su existencia, se trata de una transformación caracterizada por aprender habilidades comunicativas y construir relaciones entre las personas, como seres humanos, a lo largo de los años hemos aprendido muchas materias, descubierto habilidades, creado conexiones sociales. Por lo tanto, el desarrollo personal en el trabajo es un factor clave para el crecimiento tanto del empleado como de la organización, invertir en el desarrollo personal de los colaboradores no solo aumenta su satisfacción laboral, sino que también mejora sus habilidades y competencias, lo que se traduce en un mejor desempeño, además, un entorno que fomente el aprendizaje continuo y el crecimiento personal es más atractivo para el talento, lo que contribuye a la retención de empleados valiosos, este desarrollo puede incluir formación, oportunidades de ascenso y el fomento de habilidades blandas como la gestión del tiempo o la inteligencia emocional, al mismo tiempo, el crecimiento personal está ligado a un mayor compromiso y lealtad hacia la empresa, ya que los empleados sienten que se invierte en su bienestar y futuro.

La comunicación es asertiva en el equipo de trabajo: el 55.56% de los trabajadores mencionan que a veces la comunicación es asertiva en su equipo de trabajo; estos resultados coinciden con el estudio de Tejeda (2023) en su tesis *Propuesta de mejora*

del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo'S, San Vicente, Cañete, 2020, quién encontró que el 100% determinan a veces la comunicación es fluida dentro de la empresa; cabe señalar que Farías (2024) en su artículo *Comunicación asertiva*, afirma que, es una forma de comunicación diseñada para transmitir mensajes de manera más efectiva utilizando factores específicos del proceso comunicativo, así como otros factores que, aunque están fuera del proceso comunicativo, acompañan a la comunicación y afectan su efectividad. Por lo tanto, la comunicación asertiva en el trabajo es esencial para asegurar un flujo de información claro, respetuoso y eficiente entre los miembros de un equipo, una comunicación asertiva permite expresar opiniones y necesidades de manera directa y honesta, sin generar conflictos ni malentendidos, en el entorno laboral, esto mejora la colaboración y facilita la resolución de problemas, ya que todos los miembros se sienten escuchados y respetados, además, fomenta un ambiente de trabajo más saludable, donde se reducen los niveles de estrés y se promueve la confianza, cuando los empleados y líderes practican la comunicación asertiva, las relaciones laborales se fortalecen, y esto impacta directamente en la productividad y el clima organizacional.

La infraestructura cumple los requerimientos necesarios: el 55.56% de los trabajadores mencionan que siempre la infraestructura cumple los requerimientos para desempeñar bien sus labores; estos resultados contrastan con el estudio de Tejeda (2023) en su tesis *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo'S, San Vicente, Cañete, 2020*, quién encontró que el 75% determinan casi nunca la infraestructura de la empresa cuenta con equipos de última generación; cabe señalar que Corvo (2024) en su artículo *Infraestructura de una empresa*, afirma que, la infraestructura de la empresa es el conjunto de instalaciones, estructuras y servicios básicos sobre los que se sustenta la empresa, la gente suele pensar que la infraestructura es algo físico, pero el software y los servicios subyacentes también pueden considerarse infraestructura. Por lo tanto, la infraestructura en el trabajo juega un rol fundamental en la eficiencia y el bienestar de los empleados, un entorno laboral bien diseñado, con espacios adecuados para las necesidades específicas de la empresa, mejora tanto la productividad como la satisfacción de los colaboradores, tener herramientas y recursos accesibles, espacios cómodos y un ambiente que favorezca la concentración y la colaboración es crucial para el rendimiento diario, además, una infraestructura adecuada también incluye aspectos como la seguridad laboral y

la ergonomía, que son esenciales para prevenir accidentes y garantizar la salud física de los empleados, invertir en una buena infraestructura no solo impacta positivamente en el desempeño, sino que también refleja el compromiso de la empresa con el bienestar de su equipo.

Objetivo específico 3: Elaborar una propuesta de un plan de mejora del liderazgo para el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024.

Plan de mejora

1. Datos generales

Nombre comercial: Multiservicios Ernestín

2. Misión

Proveer servicios de reparación y mantenimiento de mototaxis con altos estándares de calidad, garantizando la seguridad y satisfacción de nuestros clientes. A su vez, ofrecer una amplia gama de accesorios que mejoren el rendimiento y la estética de los vehículos, brindando un servicio personalizado y eficiente.

3. Visión

Ser la microempresa líder en nuestra comunidad en reparación y mantenimiento de mototaxis, reconocida por nuestra calidad, innovación y atención al cliente. Aspiramos a expandir nuestra oferta de servicios y productos, convirtiéndonos en un referente confiable para los conductores de mototaxis.

4. Objetivos

- Aumentar la cartera de clientes locales a través de la promoción de servicios de calidad y precios competitivos.
- Ampliar la gama de accesorios y productos para mototaxis, cubriendo las necesidades de los conductores en cuanto a seguridad, confort y estética.
- Expandirnos a otras localidades cercanas ofreciendo nuestros servicios y productos, y diversificar la oferta con productos innovadores que optimicen el rendimiento de los mototaxis.
- Mejorar constantemente el nivel de capacitación del personal en técnicas de reparación y mantenimiento.
- Fomentar relaciones a largo plazo con proveedores para asegurar una oferta continua

y variada de productos de calidad.

5. Productos y servicios

La empresa Multiservicios Ernestín ofrece:

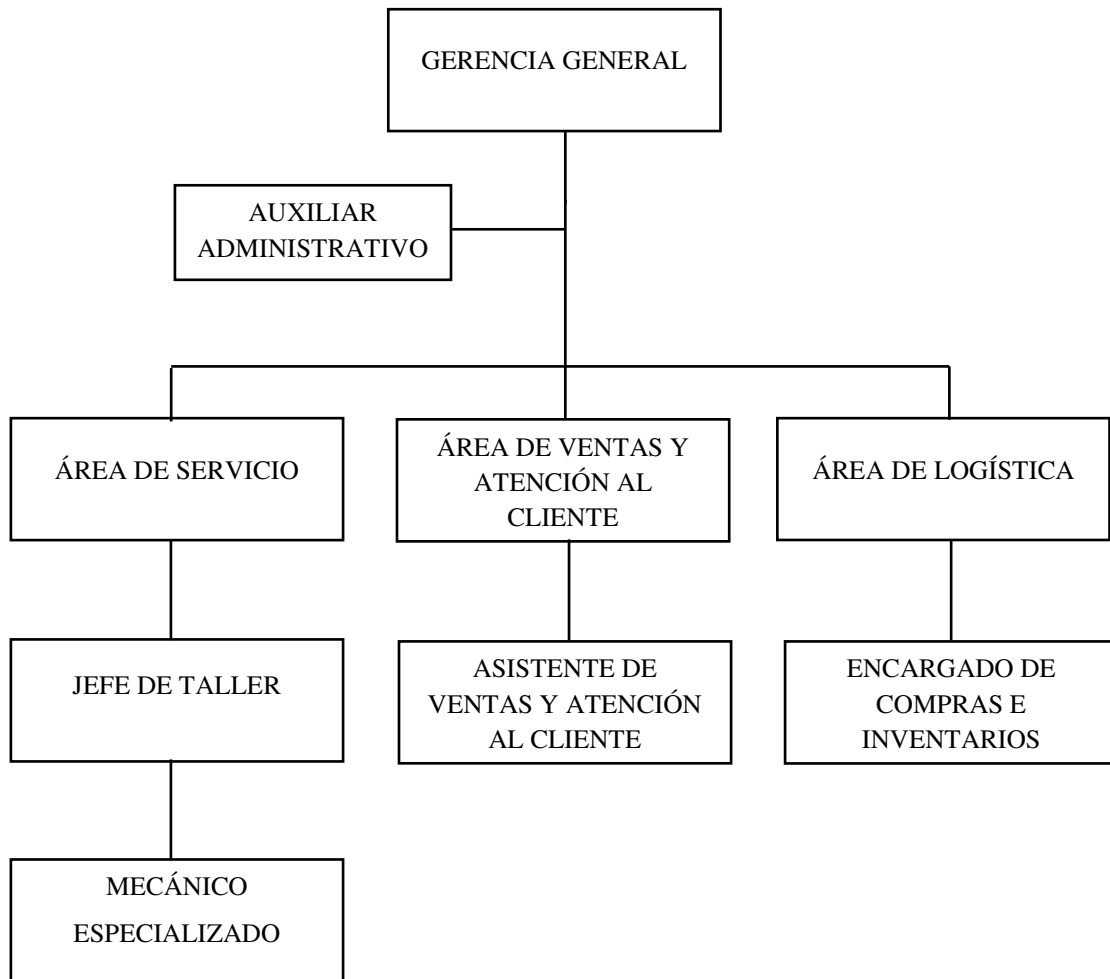
Servicios:

- Reparación de motores de mototaxis.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Revisión general y diagnóstico de fallas mecánicas.
- Servicio de alineación y balanceo de llantas.
- Instalación de accesorios (luces, espejos, protectores, entre otros).
- Modificación y adaptación de piezas según las necesidades del cliente.

Productos:

- Accesorios para mototaxis (luces, espejos retrovisores, protectores, parrillas).
- Repuestos originales y genéricos (filtros de aire, bujías, bandas, llantas).
- Herramientas y productos de mantenimiento (aceites, lubricantes, baterías).
- Elementos de seguridad (cascos, chalecos reflectantes).
- Asientos y tapizados personalizados.
- Sistemas de sonido y entretenimiento para mototaxis

6. Organigrama



Fuente: Elaboración propia

6.1. Descripción de las funciones

Información General del Puesto	
Nombre del puesto	Gerente general
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Licenciatura en Administración de Empresas. Grado académico de magister. Habilitado en el Colegio Regional de Licenciados en Administración.
Experiencia laboral	3-5 años en cargos de gestión de pequeñas empresas o similares.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de empresas. - Contabilidad básica y finanzas. - Planificación estratégica. - Gestión de personal.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo y toma de decisiones. - Resolución de conflictos. - Capacidad organizativa y planificación. - Habilidad para negociar con proveedores y clientes.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisar la operación general de la empresa. - Tomar decisiones estratégicas y financieras. - Gestionar relaciones con proveedores y clientes. - Controlar los ingresos y gastos. - Coordinar el marketing y promoción de la empresa. - Evaluar y mejorar el rendimiento del personal.

Información General del Puesto	
Nombre del puesto	Jefe de Taller
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Técnico en mecánica automotriz.
Experiencia laboral	3 años en reparación de mototaxis o vehículos similares.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento preventivo y correctivo de motores. - Electricidad automotriz. - Diagnóstico y reparación de fallas.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para diagnosticar problemas mecánicos complejos. - Gestión del tiempo y organización de tareas. - Trabajo en equipo y liderazgo.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisar a los mecánicos y asegurar la calidad del trabajo. - Realizar diagnósticos y evaluar reparaciones. - Distribuir las tareas diarias del taller. - Mantener un inventario actualizado de herramientas y equipos.

	- Coordinar el servicio técnico con los clientes.
Información General del Puesto	
Nombre del puesto	Mecánico Especializado
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Técnico en mecánica automotriz.
Experiencia laboral	2 años en mecánica automotriz o de mototaxis.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Reparación de motores de mototaxis. - Sistemas de frenos, suspensión y transmisión. - Manejo de herramientas y equipos de diagnóstico.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Precisión y destreza manual. - Capacidad para trabajar bajo presión. - Atención al detalle.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar mantenimiento y reparaciones de mototaxis. - Diagnosticar fallas mecánicas y eléctricas. - Informar al jefe de taller sobre el estado de los vehículos. - Asegurar que las reparaciones se realicen en tiempo y forma.

Información General del Puesto	
Nombre del puesto	Asistente de Ventas y Atención al Cliente
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Licenciatura en Administración de Empresas, especializado en ventas y marketing.
Experiencia laboral	1-2 años en atención al cliente o ventas.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de ventas y negociación. - Conocimiento básico de accesorios automotrices. - Uso de software de ventas y CRM.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación efectiva. - Orientación al cliente. - Proactividad y empatía. - Habilidad para persuadir.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Atender y asesorar a los clientes en la compra de accesorios. - Gestionar el proceso de ventas, desde la cotización hasta el cierre. - Responder consultas de clientes y gestionar quejas. - Mantener el inventario de productos actualizados. - Colaborar en campañas de marketing y promociones.

Información General del Puesto	
Nombre del puesto	Auxiliar Administrativo
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Bachillerato o técnico en administración.
Experiencia laboral	1-2 años en cargos administrativos.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de software contable y de gestión. - Facturación y cobros. - Manejo de archivos y documentación.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Organización y atención al detalle. - Habilidad para realizar varias tareas a la vez. - Capacidad para trabajar bajo presión.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de facturas y registros contables. - Apoyar en la gestión de nóminas y pagos a proveedores. - Mantener al día la documentación administrativa. - Realizar informes financieros básicos. - Asistir en la logística de compras y manejo de inventarios.

Información General del Puesto	
Nombre del puesto	Encargado de Compras e Inventarios
Perfil para ocupar el cargo	
Nivel académico	Licenciatura en Administración de Empresas, especializado en logística.
Experiencia laboral	1 año en manejo de inventarios o compras.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> - Logística y gestión de inventarios. - Técnicas de negociación con proveedores. - Uso de software de inventarios.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidad numérica y analítica. - Organización y planificación. - Comunicación efectiva.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar las compras de insumos y accesorios. - Controlar el inventario y evitar faltantes. - Negociar con proveedores para obtener mejores precios. - Revisar la calidad de los productos adquiridos. - Coordinar la recepción de mercancías y su almacenamiento adecuado.

7. Diagnóstico general

		OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
Factores externos		O1	Crecimiento en la demanda de mototaxis en la región.	A1	Competencia creciente en el mercado de reparación y venta de accesorios.
	Factores internos	O2	Aumento en las regulaciones que requieren mantenimiento regular de los vehículos.	A2	Fluctuaciones en los precios de repuestos y accesorios.
		O3	Posibilidad de alianzas con empresas o cooperativas de mototaxis.	A3	Inestabilidad económica que afecta la capacidad de los clientes para realizar reparaciones.
		O4	Incremento en el uso de tecnología para la gestión y venta en línea de accesorios.	A4	Nuevas alternativas de transporte que podrían reducir la demanda de mototaxis.
FORTALEZAS		ESTRATEGIAS FO		ESTRATEGIAS FA	
F1	Experiencia técnica en la reparación de mototaxis.		O1. Aprovechar la experiencia técnica (F1) para ofrecer servicios especializados en áreas de alto crecimiento de mototaxis (O1), creando paquetes de mantenimiento preventivo para grandes flotas de mototaxis.		O1. Fortalecer las relaciones con proveedores (F4) para negociar mejores precios y condiciones de pago (A2), lo que ayudaría a enfrentar la fluctuación de precios en los repuestos.
F2	Servicio personalizado y rápido, lo que genera confianza en los clientes.				
F3	Ubicación estratégica cerca de zonas con alta demanda de mototaxis.				
F4	Relaciones cercanas con proveedores de accesorios y repuestos.				
DEBILIDADES		ESTRATEGIAS DO		ESTRATEGIAS DA	
D1	Escasa inversión en maquinaria avanzada, lo que limita la eficiencia.		O1. Invertir en maquinaria y herramientas más avanzadas (D1) aprovechando el crecimiento de la demanda de mototaxis (O1), para aumentar la eficiencia y capacidad de atención.		O1. Reducir la dependencia del pequeño equipo (D4) mediante la contratación de nuevos técnicos o la subcontratación durante picos de demanda, anticipando la competencia creciente y manteniendo un servicio fluido (A1).
D2	Falta de capacitación continua del personal técnico.				
D3	Infraestructura limitada, lo que reduce la capacidad de atender más clientes.				
D4	Dependencia de un pequeño equipo de trabajo, lo que genera sobrecarga y fatiga.				
		O2. Capacitar al personal técnico (D2) mediante cursos especializados en nuevas tecnologías (O4), mejorando la calidad de los servicios ofrecidos y ampliando las habilidades del equipo.		O2. Reforzar la infraestructura (D3) invirtiendo en mejoras escalonadas para aumentar la capacidad y evitar quedar rezagados frente a nuevas tecnologías (A4), como la aparición de vehículos eléctricos.	

8. Indicadores de una buena Gestión

Indicadores	Problemas encontrados	Causa	Consecuencias
Comunicación	El 44.45% de los trabajadores indicaron que a veces el líder comunica de manera clara y efectiva al equipo, asegurando que todos comprendan los objetivos y expectativas	<p>El líder no planifica adecuadamente lo que quiere comunicar.</p> <p>El líder tiene demasiadas responsabilidades.</p> <p>El líder podría tener un enfoque autoritario que dificulta la comunicación.</p>	<p>Los miembros del equipo pueden no entender completamente las instrucciones o el objetivo de las tareas.</p> <p>La falta de claridad genera errores, lo que disminuye la eficiencia general del equipo.</p> <p>Los empleados pueden sentirse desorientados, lo que afecta su moral y compromiso.</p>
Influencia	El 55.56% de los trabajadores mencionan que a veces el líder influye en el equipo y motiva a los miembros alcanzar los objetivos comunes	<p>Falta de consistencia en el liderazgo.</p> <p>Poca conexión con el equipo.</p> <p>Ambiente de trabajo estresante o desorganizado.</p>	<p>La motivación inconsistente genera una desconexión entre los miembros del equipo, afectando la colaboración y el trabajo en equipo.</p> <p>Cuando el líder no logra motivar constantemente, el rendimiento del equipo disminuye la productividad.</p> <p>La falta de una influencia positiva regular puede generar frustración en los miembros del equipo, afectando su compromiso y satisfacción laboral.</p>

<p>Liderazgo democrático</p>	<p>El 66.67% de los trabajadores afirman que a veces el líder involucra al equipo en la toma de decisiones y fomenta la participación activa</p>	<p>Falta de confianza plena en el equipo. Exceso de presión o tiempo limitado. Falta de claridad en cuándo aplicar el liderazgo democrático.</p>	<p>Los miembros del equipo pueden sentirse excluidos o subvalorados cuando no se les involucra en decisiones importantes Si el equipo no participa regularmente en la toma de decisiones, puede reducirse su sentido de responsabilidad por los resultados. La falta de un enfoque democrático consistente genera desmotivación en el equipo, afectando su desempeño.</p>
<p>Liderazgo transaccional</p>	<p>El 55.56% de los trabajadores indican que a veces el líder hace uso de recompensas y castigos para motivar al equipo y alcanzar los objetivos establecidos</p>	<p>Enfoque en resultados inmediatos. Falta de desarrollo de un liderazgo transformacional. Políticas organizacionales rígidas.</p>	<p>Los trabajadores al sentirse motivados solo por factores externos no generan un compromiso auténtico con el trabajo. Un enfoque en castigos o recompensas crea un entorno donde los empleados pueden sentirse controlados o presionados. El equipo podría limitarse a cumplir con las expectativas mínimas necesarias para obtener la recompensa o evitar el castigo.</p>

Evaluación 360 grados	El 44.45% de los trabajadores mencionan que nunca son evaluados por todos los miembros de la empresa	<p>La organización desconoce los beneficios de la evaluación 360 grados.</p> <p>La retroalimentación fluye solo de arriba hacia abajo.</p> <p>Los empleados pueden temer represalias o conflictos por parte de compañeros o superiores.</p>	<p>Los empleados no reciben una visión completa de su desempeño, lo que limita su capacidad.</p> <p>Al no contar con evaluaciones multidireccionales, se puede generar una desconexión entre los distintos niveles de la empresa, afectando la colaboración.</p> <p>Sin la retroalimentación 360 grados, los empleados carecen de la oportunidad de reflexionar sobre su desempeño.</p>
Evaluación por resultados	El 55.56% de los trabajadores afirman que casi nunca se evalúan los logros y metas obtenidas de cada colaborador	<p>Falta de un sistema de evaluación formal.</p> <p>Enfoque en tareas y procesos, no en resultados.</p> <p>Ausencia de metas claras y medibles.</p>	<p>Los empleados no reciben retroalimentación, lo que genera una percepción de que sus esfuerzos no son valorados.</p> <p>Sin evaluaciones basadas en resultados, es difícil identificar las áreas de mejora, lo que limita el desarrollo profesional.</p> <p>Los empleados pueden sentirse desmotivados al no tener claridad sobre cómo su trabajo contribuye a los objetivos.</p>

Remuneración	El 55.56% de los trabajadores indican que a veces la remuneración percibida sustenta su rendimiento generado en la empresa	Estructura salarial inconsistente. Falta de incentivos claros basados en el desempeño. Los empleados pueden estar comparando su salario con el de colegas dentro o fuera de la empresa.	Los empleados pueden sentirse desmotivados si creen que su salario no está relacionado con su rendimiento. La percepción de que la remuneración no refleja adecuadamente el rendimiento puede llevar a la pérdida de empleados clave. La falta de correlación entre remuneración y rendimiento puede generar malestar entre los empleados, creando un ambiente laboral tenso.
Comunicación asertiva	El 55.56% de los trabajadores afirman que a veces la comunicación es asertiva en su equipo de trabajo	Falta de habilidades de comunicación. Inconsistencia en los canales de comunicación. Las tensiones o cambios en el entorno de trabajo pueden afectar la forma en que las personas se comunican	La inadecuada comunicación puede llevar a interpretaciones incorrectas, afectando la ejecución de tareas y el trabajo en equipo. Cuando la comunicación no es clara o directa, las tareas pueden realizarse de manera incorrecta o lenta. La falta de comunicación asertiva puede generar tensiones o conflictos entre los miembros del equipo.

9. Problemas

Problemas	Surgimiento del problema
El 44.45% de los trabajadores indicaron que a veces el líder comunica de manera clara y efectiva al equipo, asegurando que todos comprendan los objetivos y expectativas	<p>El líder no planifica adecuadamente lo que quiere comunicar.</p> <p>El líder tiene demasiadas responsabilidades.</p> <p>El líder podría tener un enfoque autoritario que dificulta la comunicación.</p>
El 55.56% de los trabajadores mencionan que a veces el líder influye en el equipo y motiva a los miembros alcanzar los objetivos comunes	<p>Falta de consistencia en el liderazgo.</p> <p>Poca conexión con el equipo.</p> <p>Ambiente de trabajo estresante o desorganizado.</p>
El 66.67% de los trabajadores afirman que a veces el líder involucra al equipo en la toma de decisiones y fomenta la participación activa	<p>Falta de confianza plena en el equipo.</p> <p>Exceso de presión o tiempo limitado.</p> <p>Falta de claridad en cuándo aplicar el liderazgo democrático.</p>
El 55.56% de los trabajadores indican que a veces el líder hace uso de recompensas y castigos para motivar al equipo y alcanzar los objetivos establecidos	<p>Enfoque en resultados inmediatos.</p> <p>Falta de desarrollo de un liderazgo transformacional.</p> <p>Políticas organizacionales rígidas.</p>
El 44.45% de los trabajadores mencionan que nunca son evaluados por todos los miembros de la empresa	<p>La organización desconoce los beneficios de la evaluación 360 grados.</p> <p>La retroalimentación fluye solo de arriba hacia abajo.</p> <p>Los empleados pueden temer represalias o conflictos por parte de compañeros o superiores.</p>
El 55.56% de los trabajadores afirman que casi nunca se evalúan los logros y metas obtenidas de cada colaborador	<p>Falta de un sistema de evaluación formal.</p> <p>Enfoque en tareas y procesos, no en resultados.</p> <p>Ausencia de metas claras y medibles.</p>
El 55.56% de los trabajadores indican que a veces la remuneración percibida sustenta su rendimiento generado en la empresa	<p>Estructura salarial inconsistente.</p> <p>Falta de incentivos claros basados en el desempeño.</p>

	Los empleados pueden estar comparando su salario con el de colegas dentro o fuera de la empresa.
El 55.56% de los trabajadores afirman que a veces la comunicación es asertiva en su equipo de trabajo	Falta de habilidades de comunicación. Inconsistencia en los canales de comunicación. Las tensiones o cambios en el entorno de trabajo pueden afectar la forma en que las personas se comunican

10. Establecer soluciones

Indicadores	Problemas	Estrategias
Comunicación	El 44.45% de los trabajadores indicaron que a veces el líder comunica de manera clara y efectiva al equipo, asegurando que todos comprendan los objetivos y expectativas	Establecer reuniones periódicas de retroalimentación, crear espacios regulares para que el líder reciba retroalimentación sobre su comunicación. Proporcionar al líder cursos o talleres de comunicación efectiva. Implementar métodos como resúmenes escritos, herramientas de comunicación para garantizar que el mensaje sea comprendido.
Influencia	El 55.56% de los trabajadores mencionan que a veces el líder influye en el equipo y motiva a los miembros alcanzar los objetivos comunes	Adoptar un enfoque de liderazgo más coherente y centrado en la motivación continua, estableciendo rutinas o dinámicas que mantengan al equipo inspirado. Realizar reuniones de retroalimentación con los miembros del equipo para conocer mejor sus motivaciones individuales y ajustar su enfoque según las necesidades del grupo. Establecer una cultura de trabajo donde la comunicación abierta y el apoyo sean valorados.

Liderazgo democrático	El 66.67% de los trabajadores afirman que a veces el líder involucra al equipo en la toma de decisiones y fomenta la participación activa	<p>Definir qué tipos de decisiones serán siempre participativas y comunicarlo claramente al equipo, generando una mayor consistencia en el uso del liderazgo democrático.</p> <p>Aumentar la participación del equipo en decisiones importantes, demostrando confianza en sus habilidades y puntos de vista.</p> <p>Capacitar al líder sobre liderazgo democrático y gestión de equipos, con el fin de desarrollar una mayor comprensión.</p>
Liderazgo transaccional	El 55.56% de los trabajadores indican que a veces el líder hace uso de recompensas y castigos para motivar al equipo y alcanzar los objetivos establecidos	<p>Complementar el enfoque transaccional, inspirando a los empleados a través de una visión compartida, el desarrollo personal y la creación de un propósito común.</p> <p>Crear un entorno donde los empleados se sientan motivados por su propio interés en el trabajo y por el valor que aportan a la organización.</p> <p>Capacitar al líder en estilos de liderazgo más equilibrados, que incluyan no solo recompensas y castigos, sino también la capacidad de inspirar, empoderar y delegar responsabilidades.</p>
Evaluación 360 grados	El 44.45% de los trabajadores mencionan que nunca son evaluados por todos los miembros de la empresa	<p>Implementar programas que expliquen cómo funciona la evaluación 360 grados, sus beneficios y cómo puede mejorar tanto el rendimiento individual como el clima organizacional.</p> <p>Crear un entorno donde la retroalimentación mutua sea valorada y no se perciba como algo negativo. Esto puede lograrse mediante la promoción de la confianza y el respeto entre los empleados.</p>

		Comenzar con una prueba piloto, permitiendo que la empresa evalúe los resultados y beneficios.
Evaluación por resultados	El 55.56% de los trabajadores afirman que casi nunca se evalúan los logros y metas obtenidas de cada colaborador	<p>Desarrollar un sistema de evaluación periódica en el que se midan los logros y el cumplimiento de metas individuales y grupales, utilizando indicadores clave de rendimiento (KPIs).</p> <p>Definir metas claras y alcanzables para cada empleado, asegurarse de que cada trabajador tenga objetivos específicos, medibles, alcanzables.</p> <p>Establecer revisiones regulares del progreso hacia las metas y reconocer los logros obtenidos. Esto puede incluir incentivos y reconocimiento.</p>
Remuneración	El 55.56% de los trabajadores indican que a veces la remuneración percibida sustenta su rendimiento generado en la empresa	<p>Establecer una política clara de compensación basada en logros, como bonificaciones, incentivos por objetivos cumplidos o aumentos salariales que reflejen el rendimiento.</p> <p>Realizar revisiones salariales periódicas para garantizar que los sueldos sean competitivos y estén alineados con el mercado y el nivel de rendimiento de los empleados.</p> <p>Asegurar que los empleados comprendan cómo se determina su remuneración y qué criterios se toman en cuenta, creando transparencia.</p>
Comunicación asertiva	El 55.56% de los trabajadores afirman que a veces la comunicación es asertiva en su equipo de trabajo	<p>Implementar talleres o programas de formación para mejorar las habilidades de comunicación asertiva.</p> <p>Definir qué canales deben utilizarse para diferentes tipos de comunicación (formal, informal, urgente, etc.) y asegurarse de que todos los miembros del equipo los sigan.</p>

		Crear un entorno donde los miembros del equipo se sientan cómodos para expresar sus opiniones y preocupaciones, sin temor a represalias o conflictos.
--	--	---

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Humanos	Tecnológicos	Tiempo	Presupuesto
<p>Establecer reuniones periódicas de retroalimentación, crear espacios regulares para que el líder reciba retroalimentación sobre su comunicación.</p> <p>Proporcionar al líder cursos o talleres de comunicación efectiva.</p> <p>Implementar métodos como resúmenes escritos, herramientas de comunicación para garantizar que el mensaje sea comprendido.</p>	Gerente	Computadora	14 días	S/. 350.00
<p>Adoptar un enfoque de liderazgo más coherente y centrado en la motivación continua, estableciendo rutinas o dinámicas que mantengan al equipo inspirado.</p> <p>Realizar reuniones de retroalimentación con los miembros del equipo para conocer mejor sus motivaciones individuales y ajustar su enfoque según las necesidades del grupo.</p> <p>Establecer una cultura de trabajo donde la comunicación abierta y el apoyo sean valorados.</p>	Gerente	Computadora	14 días	S/. 200.00
Definir qué tipos de decisiones serán siempre participativas y comunicarlo claramente al equipo, generando una mayor consistencia	Gerente	Computadora	30 días	S/. 350.00

<p>en el uso del liderazgo democrático.</p> <p>Aumentar la participación del equipo en decisiones importantes, demostrando confianza en sus habilidades y puntos de vista.</p> <p>Capacitar al líder sobre liderazgo democrático y gestión de equipos, con el fin de desarrollar una mayor comprensión.</p>				
<p>Complementar el enfoque transaccional, inspirando a los empleados a través de una visión compartida, el desarrollo personal y la creación de un propósito común.</p> <p>Crear un entorno donde los empleados se sientan motivados por su propio interés en el trabajo y por el valor que aportan a la organización.</p> <p>Capacitar al líder en estilos de liderazgo más equilibrados, que incluyan no solo recompensas y castigos, sino también la capacidad de inspirar, empoderar y delegar responsabilidades.</p>	Gerente	Computadora	30 días	S/. 350.00
<p>Implementar programas que expliquen cómo funciona la evaluación 360 grados, sus beneficios y cómo puede mejorar tanto el rendimiento individual como el clima organizacional.</p> <p>Crear un entorno donde la retroalimentación mutua sea valorada y no se perciba como algo negativo. Esto puede lograrse mediante la promoción de la</p>	Gerente	Computadora	14 días	S/. 400.00

<p>confianza y el respeto entre los empleados.</p> <p>Comenzar con una prueba piloto, permitiendo que la empresa evalúe los resultados y beneficios.</p>				
<p>Desarrollar un sistema de evaluación periódica en el que se midan los logros y el cumplimiento de metas individuales y grupales, utilizando indicadores clave de rendimiento (KPIs).</p> <p>Definir metas claras y alcanzables para cada empleado, asegurarse de que cada trabajador tenga objetivos específicos, medibles, alcanzables.</p> <p>Establecer revisiones regulares del progreso hacia las metas y reconocer los logros obtenidos. Esto puede incluir incentivos y reconocimiento.</p>	Gerente	Computadora	7 días	S/. 300.00
<p>Establecer una política clara de compensación basada en logros, como bonificaciones, incentivos por objetivos cumplidos o aumentos salariales que reflejen el rendimiento.</p> <p>Realizar revisiones salariales periódicas para garantizar que los sueldos sean competitivos y estén alineados con el mercado y el nivel de rendimiento de los empleados.</p> <p>Asegurar que los empleados comprendan cómo se determina su remuneración y qué criterios se toman en cuenta, creando transparencia.</p>	Gerente	Computadora	7 días	S/. 250.00

<p>Implementar talleres o programas de formación para mejorar las habilidades de comunicación asertiva.</p> <p>Definir qué canales deben utilizarse para diferentes tipos de comunicación (formal, informal, urgente, etc.) y asegurarse de que todos los miembros del equipo los sigan.</p> <p>Crear un entorno donde los miembros del equipo se sientan cómodos para expresar sus opiniones y preocupaciones, sin temor a represalias o conflictos.</p>	Gerente	Computadora	30 días	S/. 350.00
			Total	S/. 2450.00

	liderazgo democrático y gestión de equipos, con el fin de desarrollar una mayor comprensión.																		
4	Complementar el enfoque transaccional, inspirando a los empleados a través de una visión compartida, el desarrollo personal y la creación de un propósito común. Crear un entorno donde los empleados se sientan motivados por su propio interés en el trabajo y por el valor que aportan a la organización. Capacitar al líder en estilos de liderazgo más equilibrados, que incluyan no solo recompensas y castigos, sino también la capacidad de inspirar, empoderar y delegar responsabilidades.	01/02/25	28/02/25					x	x	x	x								
5	Implementar programas que expliquen cómo funciona la evaluación 360 grados, sus beneficios y cómo puede mejorar tanto el rendimiento individual como el clima organizacional. Crear un entorno donde la retroalimentación mutua sea valorada y no se perciba como algo negativo. Esto puede lograrse mediante la promoción de la confianza y el respeto entre los empleados. Comenzar con una prueba piloto, permitiendo que la empresa evalúe los resultados y beneficios.	01/03/25	14/03/25									x	x						
6	Desarrollar un sistema de evaluación periódica en el que se midan los logros y el cumplimiento de metas individuales y grupales, utilizando indicadores clave de rendimiento (KPIs). Definir metas claras y alcanzables para cada empleado, asegurarse de que cada trabajador tenga objetivos específicos, medibles, alcanzables.	15/03/25	21/03/25											x					

	Establecer revisiones regulares del progreso hacia las metas y reconocer los logros obtenidos. Esto puede incluir incentivos y reconocimiento.																		
7	Establecer una política clara de compensación basada en logros, como bonificaciones, incentivos por objetivos cumplidos o aumentos salariales que reflejen el rendimiento. Realizar revisiones salariales periódicas para garantizar que los sueldos sean competitivos y estén alineados con el mercado y el nivel de rendimiento de los empleados. Asegurar que los empleados comprendan cómo se determina su remuneración y qué criterios se toman en cuenta, creando transparencia.	25/04/25	31/04/25																
8	Implementar talleres o programas de formación para mejorar las habilidades de comunicación asertiva. Definir qué canales deben utilizarse para diferentes tipos de comunicación (formal, informal, urgente, etc.) y asegurarse de que todos los miembros del equipo los sigan. Crear un entorno donde los miembros del equipo se sientan cómodos para expresar sus opiniones y preocupaciones, sin temor a represalias o conflictos.	01/04/25	30/04/25																

VI. Conclusiones

Las características del liderazgo para el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín fueron determinadas debido que, es importante implementar estrategias de mejora respecto a las cualidades de un líder, los estilos de liderazgo, la evaluación del rendimiento, la motivación laboral, y el ambiente laboral; con la finalidad de mejorar el liderazgo para el rendimiento laboral.

En cuanto a las características del liderazgo, se evidencio que la mayoría de los trabajadores indicaron que, siempre el líder genera confianza en el equipo y mantiene un ambiente de trabajo seguro y confiable, como también el líder está comprometido con los objetivos y valores de la organización, del mismo modo el líder tiene la capacidad de inspirar y motivar al equipo a través de su carisma y personalidad; en tanto, casi siempre el líder comunica de manera clara y efectiva al equipo asegurando que todos comprendan los objetivos y expectativas, también el líder toma decisiones sin consultar al equipo y mantiene el control absoluto sobre las tareas y objetivos, asimismo el líder delega las tomas de decisiones permitiendo que asuman responsabilidades; por otro lado, a veces el líder influye en el equipo y motiva a los miembros a alcanzar los objetivos comunes, los involucra al equipo en la toma de decisiones y fomenta la participación activa, hace uso de recompensas y castigos para motivar al equipo y alcanzar los objetivos establecidos.

Asimismo, respecto a las características del rendimiento laboral, se halló que, la mayoría de los trabajadores mencionaron que siempre la empresa apoya su crecimiento personal y que la infraestructura cumple con los requerimientos necesarios para desempeñar bien sus labores. Casi siempre se realizan evaluaciones de sus capacidades y habilidades, mientras que a veces consideran que la remuneración percibida sustenta su rendimiento y que la comunicación en sus equipos es asertiva. Sin embargo, casi nunca se evalúan los logros y metas obtenidas por cada colaborador, y nunca son evaluados por todos los miembros de la empresa.

Finalmente, se elaboró una propuesta de mejora con el propósito de mejorar el liderazgo y el rendimiento laboral de la empresa Multiservicios Ernestín, mediante la implementación de estrategias de liderazgo y rendimiento laboral para dar posibles soluciones a los problemas de la comunicación del líder con sus subordinados, la influencia que el líder representa, los estilos de liderazgo que se adapten a la empresa, las evaluaciones del desempeño de los trabajadores, y las remuneraciones que perciben por su trabajo.

VII. Recomendaciones

Implementar estrategias de liderazgo para el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, con el propósito de mejorar las cualidades de un líder, los estilos de liderazgo, la evaluación del rendimiento, la motivación laboral, y el ambiente laboral, permitiendo a la empresa una mejora continua en el rendimiento laboral de los trabajadores.

Fortalecer el liderazgo actual mediante diversas acciones. Primero, capacitaciones en comunicación efectiva ayudarán a que el líder transmita objetivos con mayor claridad. Además, implementar dinámicas participativas permitirá involucrar más al equipo en la toma de decisiones, lo que aumentará su compromiso. También se sugiere usar sistemas de reconocimiento que motiven de manera positiva, en lugar de depender solo de recompensas y castigos, promoviendo así un ambiente más colaborativo. Delegar responsabilidades de manera más estructurada permitirá al equipo asumir un rol más activo, mientras que un enfoque de liderazgo transformacional inspirará al equipo a alcanzar metas comunes. Estos cambios resultarán en mayor cohesión y motivación, incrementarán la productividad, reducirán la rotación del personal y mejorarán la calidad del servicio, generando así una mayor satisfacción del cliente y un impulso significativo en el crecimiento de la empresa.

Considerar los aspectos positivos señalados por los trabajadores, como el apoyo al crecimiento personal y la infraestructura adecuada, mientras se abordan áreas de mejora. Se recomienda implementar un sistema más estructurado de evaluación de logros y metas, que permita reconocer los avances individuales y grupales, mejorando así el sentido de progreso y motivación. También sería útil optimizar la remuneración, alineándola más estrechamente con el rendimiento, lo que incrementaría la satisfacción y el compromiso de los empleados. En cuanto a la comunicación, fortalecer la eficiencia en los equipos de trabajo mediante capacitaciones o herramientas colaborativas puede mejorar la coordinación y eficacia. Finalmente, integrar un proceso de evaluación 360° donde todos los miembros de la empresa participen en las evaluaciones contribuiría a crear un ambiente más transparente y equitativo. Estas acciones no solo mejorarían la satisfacción de los empleados, sino también su rendimiento y la calidad del servicio, impulsando así el crecimiento sostenido de la empresa.

Implementar la propuesta de mejora planteada, basado en los resultados obtenidos en la investigación, el cual implica proporcionar al líder cursos o talleres de comunicación efectiva, adoptar un enfoque de liderazgo más coherente y centrado en la motivación continua, definir qué tipos de decisiones serán siempre participativas y comunicarlo

claramente al equipo, crear un entorno donde la retroalimentación mutua sea valorada y no se perciba como algo negativo, establecer una política clara de compensación basada en logros.

Referencias Bibliográficas

- Acedo R., J. (2021). *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021*. Repositorio Institucional. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24682/desempeno_laboral_acedo_reforme_junior.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Affde (2021). *Evaluación de resultados: significado, estrategias, características, ventajas y limitaciones*. Affde: <https://www.affde.com/es/outcome-evaluation.html>
- Arnaiz E., E. (2024). *¿Cuáles son las causas de un bajo rendimiento laboral y cómo se puede mejorar?* Grupo Castilla: <https://www.grupocastilla.es/rendimiento-laboral/>
- Ayala, J. (2022). *Centennials: su motivación laboral*. Buenos Aires: Pluma Digital Ediciones. https://elibro.net/es/ereader/uladech/226280?as_all=motivaci%C3%B3n__laboral&as_all_op=unaccent__icontains&as_edition_year=2019,2024&as_edition_year_op=range&prev=as
- Azkue, I. (2023). *Motivación laboral*. Enciclopedia Humanidades: <https://humanidades.com/motivacion-laboral/>
- Bermeo H., D. (2022). *Liderazgo transformacional y su incidencia en el desempeño laboral*. Repositorio Universidad Técnica de Ambato. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35359/1/149%20GTH.pdf>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides Rodríguez, A. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Carrasco P., P., Ordoñez Y., R., y Nolazco L., F. (2020). *Liderazgo femenino. Caso: Empresas comerciales de Gamarra – Lima (Perú)*. *Espacios*. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n17/a20v41n17p08.pdf>

- Castillo De La Cruz, J. (2020). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, rubro restaurante, caso: Coral, San Vicente - Cañete, 2020. Repositorio Institucional. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cañete.* https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20182/calidad_laboral_castillo%20de_%20la_%20cruz_julio_%20lorenzo.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Caudillo P., H. (2024). *Liderazgo y comunicación.* Ciudad de México: Grupo Editorial Éxodo. https://elibro.net/es/ereader/uladech/253767?as_all=liderazgo&as_all_op=unaccent__icontains&as_edition_year=2019,2024&as_edition_year_op=range&prev=as
- Cepal (2022). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe.* Repositorio Cepal: <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/739ae556-32a5-42d9-911d-e8ad320acd11/content>
- Chagray A., N., Ramos Y., Yovera, S., y Neri A., A. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. Revista Nacional de Administración.* <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rna/v11n2/1659-4908-rna-11-02-3297.pdf>
- Chávez L., L. (2022). *El liderazgo como elemento para el desempeño organizacional. Repositorio Digital UIDE. Universidad Internacional del Ecuador, Quito.* <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/5025/1/T-UIDE-1497.pdf>
- Comisión de Apoyo al Ejercicio Independiente. (2020). *El ABC para administrar una empresa.* Ciudad de México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. https://elibro.net/es/ereader/uladech/151229?as_all=administraci%C3%B3n_de_empresa&as_all_op=unaccent__icontains&as_edition_year=2019,2024&as_edition_year_op=range&prev=as
- Cordova Z., J. (2020). *Caracterización de la capacitación y liderazgo en las MYPES rubro estación de servicio en la Av. Ramón Castilla del distrito de Chulucanas, Morropón - Piura año 2019. Repositorio Institucional. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.* https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22628/capacitacion_liderazgo_cordova_zeta_jessenia_arabela.pdf?sequence=3&isallowed=y

- Corvo, H. (2024). *Infraestructura de una empresa*. lifeder: <https://www.lifeder.com/infraestructura-empresa/>
- Farías, G. (2024). *Comunicación asertiva*. definición de: <https://concepto.de/comunicacion-asertiva/>
- Gudiña, V. (2023). *Desarrollo personal - Qué es, beneficios, definición y concepto*. definición de: <https://definicion.de/desarrollo-personal/>
- Gutiérrez-Colomer, A., T. (2020). *Potencia tu liderazgo*. Madrid: Bubok Publishing S.L. https://elibro.net/es/ereader/uladech/189309?as_all=liderazgo&as_all_op=unaccent__icontains&as_edition_year=2019,2024&as_edition_year_op=range&prev=as
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza T., C., P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1 edición ed.). México: Mc Graw Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hilario Gómez, S. (2019). *Coaching de equipos*. Málaga: Editorial ICB. https://elibro.net/es/ereader/uladech/225273?as_all=motivacion_
- Huamani T., M. (2019). *Liderazgo y motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro transporte interprovincial de pasajeros del Terrapuerto Los Libertadores de América, distrito Ayacucho, 2018*. Repositorio Institucional. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17004/liderazgo_motivacional_laboral_huamani%20torres_miriam.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Ichpas S., E. (2019). *Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro talleres de reparación de automóviles, distrito Ayacucho, 2019*. Repositorio Institucional. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31724/liderazgo_mype_ichpas_sulcacondor_eber.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Köhler P., M. (2022). *Comunicación + Liderazgo: un enfoque constructivista por competencias*. Ciudad de México: Grupo Editorial Éxodo. https://elibro.net/es/ereader/uladech/207663?as_all=liderazgo&as_all_op=unaccent__icontains&as_edition_year=2019,2024&as_edition_year_op=range&prev=as

- Lagos Z., L. (2022). *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021*. Repositorio Institucional. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26797/desempeno_laboral_micro_y_pequena_empresa_lagos_zamora_lorena.pdf?sequence=3&isallowed=y
- Lazaro Q., M. (2022). *La motivación para el desempeño laboral de los trabajadores en la micro empresa multiservicios Quillabamba E.I.R.L, en la ciudad de Ayacucho, 2022*. Repositorio Institucional. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/30542/comunicacion_desempeno_lazaro_quispe_mayda_yesenia.pdf?sequence=3&isallowed=y
- Martinez A., V. (2021). *Liderazgo carismático en las micro y pequeñas empresas, rubro venta de combustible: caso Multiservicios El Oso, distrito de Querobamba, Ayacucho, 2021*. *Repositorio Institucional*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24511/liderazgo_carismatico_martinez_%20allcca_%20vanessa.pdf?sequence=3&isallowed=y
- Montes, L. (2024). *La productividad laboral desciende en España el doble que en la eurozona*. *el economista*: <https://www.economista.es/economia/noticias/12958334/08/24/la-productividad-laboral-desciende-en-espana-el-doble-que-en-la-eurozona.html#:~:text=La%20productividad%20laboral%20en%20nuestro,las%20cifras%20de%20la%20oficina>
- Orellana N., P. (2019). *Liderazgo democrático*. *economipedia*: <https://economipedia.com/definiciones/liderazgo-democratico.html>
- Ortega, C. (2024). *Rendimiento laboral: Qué es, cómo medirlo e impulsarlo*. *questionpro*: <https://www.questionpro.com/blog/es/rendimiento-laboral/>
- Pedrosa, S. (2020). *Remuneración*. *economipedia*: <https://economipedia.com/definiciones/remuneracion.html>
- Pérez P., J. (2023). *Satisfacción laboral*. definición de: <https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>

- Pérez P., J., y Gardey, A. (2021). *Evaluación - Qué es, clases, definición y concepto*. definición de: <https://definicion.de/evaluacion/>
- Pérez P., J., y Merino, M. (2021). *Desempeño - Qué es, definición y concepto*. definición de: <https://definicion.de/desempeno/>
- Pérez P., J., y Merino, M. (2024). *Rendimiento laboral*. definición de: <https://definicion.de/rendimiento-laboral/>
- Prialé, M. (2023). *Perú: país en crisis de liderazgo, ¿qué significa y cómo superarla?* infobae: <https://www.infobae.com/america/opinion/2023/02/25/peru-pais-en-crisis-de-liderazgo-que-significa-y-como-superarla/>
- Siliceo A., A. (2021). *Liderazgo: imperativo ético*. Ciudad de México: Editorial Miguel Ángel Porrúa. https://elibro.net/es/ereader/uladech/191645?as_all=liderazgo&as_all_op=unaccent__icontains&as_edition_year=2019,2024&as_edition_year_op=range&prev=as
- SUNAT. (2024). *La evaluación por competencias*. SUNAT: <https://iat.sunat.gob.pe/noticias/la-evaluacion-por-competencias>
- Tejeda L., B. (2023). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo 'S, San Vicente, Cañete, 2020*. Repositorio Institucional. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cañete. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/36142/calidad_de_sempe%c3%91o_tejeda_luyo_brenda_karolina.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Tomapasca Aguilera, Y. (2021). *Gestión de calidad y liderazgo en las MYPE-rubro restaurantes del barrio El Centro de Ayabaca año -2021*. Repositorio Institucional. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24678/liderazgo_mypes_tomapasca_aguilera_yanet.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Vargas, M. (2024). *¿Qué es Ambiente Laboral?* Greatplacetowork: <https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral>
- Zapata Castro, F. (2019). *Caracterización de la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales el cóndor EIRL en el distrito de Sullana*

año 2018. Repositorio Institucional. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Sullana.

https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10752/calidad_de_servicio_liderazgo_zapata_castro_fernando_isidro.pdf?sequence=1&isallowed=y

Anexos

Anexo 01: Carta de recojo de datos



Chimbote, 07 de septiembre del 2024

CARTA N° 0000001569- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

**GISMETH LUCERO CÁCERES GUTIERREZ
MULTISERVICIOS ERNESTIN**

Presente:

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada **LIDERAZGO PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS ERNESTIN, DISTRITO DE AYACUCHO, 2024**, que involucra la recolección de información/datos en **TRABAJADORES**, a cargo de **NELSON SANCHEZ AYALA**, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de **ADMINISTRACION**, con DNI N° 70140166, durante el periodo de 05-09-2024 al 30-09-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.



Dr. NILO VELÁSQUEZ CASTILLO
Coordinador de Gestión de Investigación

Anexo 02: Documento de autorización para el desarrollo de la investigación

CARTA DE ACEPTACIÓN

Ayacucho 07 de setiembre del 2024

Dr.(a) Nilo Velázquez Castillo

Coordinador de Gestión de Investigación

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

Asunto: ACEPTACIÓN DE TALLER DE TITULACIÓN

Referencia: Carta N° 0000001569 - 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

El que suscribe, en representación de MULTISERVICIOS ERNESTÍN, CON RUC N° 10747485441

Presente

De mi consideración:

Por medio del presente le expreso mi saludo y al mismo tiempo en relación al documento de referencia, comunico la aceptación al bachiller NELSON SÁNCHEZ AYALA con código N°3111182232. de la carrera profesional de Administración para que desarrolle su investigación de taller en mi empresa.

Por lo presente, autorizo utilizar el nombre de la empresa en su investigación, que se desarrollará dentro de nuestra instalación y realizar las encuestas correspondientes a nuestros trabajadores como parte de su estudio, esta autorización tiene validez desde el 05 agosto hasta el 19 noviembre del 2024.

Finalmente expresarle que la dirección de mi empresa donde se desarrollara la investigación al bachiller aceptado es en AAHH. Covadonga Mz S2-08 del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, departamento de Ayacucho

Me despido.

Atentamente.



Cáceres Gutiérrez Gismeth Lucero

Anexo 03: Matriz de consistencia

TÍTULO: Liderazgo para mejorar el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cuáles son las características del liderazgo para mejorar el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuáles son las características del liderazgo en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024?</p> <p>¿Cuáles son las características del rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024?</p> <p>¿Cómo elaborar una propuesta de un plan de mejora del liderazgo para el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar las características del liderazgo para mejorar el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Definir las características del liderazgo en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024.</p> <p>Identificar las características del rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024.</p> <p>Elaborar una propuesta de un plan de mejora del liderazgo para el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024.</p>	<p>Esta investigación no planteó hipótesis por ser un estudio descriptivo, solo se limitó a caracterizar los hechos ocurridos.</p> <p>Según Espinoza et al. (2023) menciona que, no todas las investigaciones generan hipótesis, que se formule una hipótesis depende de un factor importante que es el alcance o el tipo de investigación. En tanto, los estudios que contengan hipótesis son simplemente aquellos cuyos métodos definen su alcance como correlacionales o explicativos.</p>	<p>Variable 1: Liderazgo</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cualidades de un líder - Estilos de liderazgo <p>Variable 2: Rendimiento laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del rendimiento - Motivación laboral - Ambiente laboral 	<p>Tipo: Cuantitativo.</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental – transversal.</p> <p>Población: 9 trabajadores de la empresa Multiservicios Ernestín.</p> <p>Muestra: 9 trabajadores de la empresa Multiservicios Ernestín.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 04: Instrumento de recolección de información



CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DEL MULTISERVICIOS ERNESTÍN

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con las siguientes alternativas.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

N°	ÍTEMS	Alternativas				
		1	2	3	4	5
V.1: Liderazgo						
D.1: Cualidades de un líder						
1	¿El líder comunica de manera clara y efectiva al equipo, asegurando que todos comprendan los objetivos y expectativas?					
2	¿El líder influye en el equipo y motiva a los miembros a alcanzar los objetivos comunes?					
3	¿El líder genera confianza en el equipo y mantiene un ambiente de trabajo seguro y confiable?					
4	¿El líder está comprometido con los objetivos y valores de la organización?					
D.2: Estilos de liderazgo						
5	¿El líder involucra al equipo en la toma de decisiones y fomenta la participación activa?					
6	¿El líder toma decisiones sin consultar al equipo y mantiene el control absoluto sobre las tareas y objetivos?					
7	¿El líder delega las tomas de decisiones, permitiendo que asuman responsabilidades?					
8	¿El líder hace uso de recompensas y castigos para motivar al equipo y alcanzar los objetivos establecidos?					
9	¿El líder tiene la capacidad de inspirar y motivar al equipo a través de su carisma y personalidad?					
V.2: Rendimiento laboral						
D.1: Evaluación del rendimiento						
10	¿Los trabajadores son evaluados por todos los miembros de la empresa?					

11	¿Se evalúan los logros y metas obtenidas de cada colaborador de la empresa?					
12	¿Se realizan evaluaciones de las capacidades y habilidades de cada trabajador en la empresa?					
D.2. Motivación laboral						
13	¿La remuneración percibida sustenta su rendimiento generado en la empresa?					
14	¿La empresa apoya el crecimiento personal de los trabajadores?					
D.3: Ambiente laboral						
15	¿La comunicación es asertiva en su equipo de trabajo?					
16	¿La infraestructura cumple los requerimientos para desempeñar bien sus labores?					

Anexo 05: Ficha técnica de los instrumentos

Validación del instrumento



Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Orlando Pérez García-Blásquez

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Sánchez Ayala, Nelson estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula:

Liderazgo para mejorar el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024

y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "N. Sánchez Ayala", written over a horizontal line.

Sánchez Ayala, Nelson
DNI N° 70140166

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Orlando Pérez García-Blásquez

N° DNI / CE: 10063511

Edad: 53 años

Teléfono / celular: 999993687

Email: ORLPREZ@hotmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría:

Doctorado:

Especialidad: Gestión Pública

Institución que labora: Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

Liderazgo para mejorar el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024

Autor: Sánchez Ayala, Nelson

Programa académico: ADMINISTRACIÓN


Orlando Pérez García - Blásquez
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

Firma del Experto



Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACION*							
TITULO: Liderazgo para mejorar el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024							
Variable 1: Liderazgo	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
Dimensión 1: Cualidades de un líder							
1	¿El líder comunica de manera clara y efectiva al equipo, asegurando que todos comprendan los objetivos y expectativas?	x		x		x	
2	¿El líder influye en el equipo y motiva a los miembros a alcanzar los objetivos comunes?	x		x		x	
3	¿El líder genera confianza en el equipo y mantiene un ambiente de trabajo seguro y confiable?	x		x		x	
4	¿El líder está comprometido con los objetivos y valores de la organización?	x		x		x	
Dimensión 2: Estilos de liderazgo							
1	¿El líder involucra al equipo en la toma de decisiones y fomenta la participación activa?	x		x		x	
2	¿El líder toma decisiones sin consultar al equipo y mantiene el control absoluto sobre las tareas y objetivos?	x		x		x	
3	¿El líder delega las tomas de decisiones, permitiendo que asuman responsabilidades?	x		x		x	
4	¿El líder hace uso de recompensas y castigos para motivar al equipo y alcanzar los objetivos establecidos?	x		x		x	
5	¿El líder tiene la capacidad de inspirar y motivar al equipo a través de su carisma y personalidad?	x		x		x	
Variable 2: Rendimiento laboral							
Dimensión 1: Evaluación del rendimiento							
1	¿Los trabajadores son evaluados por todos los miembros de la empresa?	x		x		x	
2	¿Se evalúan los logros y metas obtenidas de cada colaborador de la empresa?	x		x		x	
3	¿Se realizan evaluaciones de las capacidades y habilidades de cada trabajador en la empresa?	x		x		x	
Dimensión 2: Motivación laboral							
1	¿La remuneración percibida sustenta su rendimiento generado en la empresa?	x		x		x	
2	¿La empresa apoya el crecimiento personal de los trabajadores?	x		x		x	

Dimensión 3: Ambiente laboral							
1	¿La comunicación es asertiva en su equipo de trabajo?	x		x		x	
2	¿La infraestructura cumple los requerimientos para desempeñar bien sus labores?	x		x		x	

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg. Orlando Pérez García-Blásquez DNI: 10063511


 Orlando Pérez García - Blásquez
 MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
 Firma del experto





Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Guisseppi Jonathan Morales Muñoz

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Sánchez Ayala, Nelson estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula:

Liderazgo para mejorar el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024

y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,

Sánchez Ayala, Nelson
DNI N° 70140166

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Guisseppi Jonathan Morales Muñoz

N° DNI / CE: 44330641

Edad: 37 años

Teléfono / celular: 942821395

Email: GJMORALESMV@gmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría: X

Doctorado:

Especialidad: Gestión Pública

Institución que labora: Dirección Regional Agraria Ica

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

Liderazgo para mejorar el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024

Autor: Sánchez Ayala, Nelson

Programa académico: ADMINISTRACIÓN


Mg. Guisseppi Morales Muñoz
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 38571
Firma del Experto



Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: Liderazgo para mejorar el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024								
Variable 1: Liderazgo	Dimensión 1: Cualidades de un líder	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿El líder comunica de manera clara y efectiva al equipo, asegurando que todos comprendan los objetivos y expectativas?	x		x		x		
2	¿El líder influye en el equipo y motiva a los miembros a alcanzar los objetivos comunes?	x		x		x		
3	¿El líder genera confianza en el equipo y mantiene un ambiente de trabajo seguro y confiable?	x		x		x		
4	¿El líder está comprometido con los objetivos y valores de la organización?	x		x		x		
Dimensión 2: Estilos de liderazgo								
1	¿El líder involucra al equipo en la toma de decisiones y fomenta la participación activa?	x		x		x		
2	¿El líder toma decisiones sin consultar al equipo y mantiene el control absoluto sobre las tareas y objetivos?	x		x		x		
3	¿El líder delega las tomas de decisiones, permitiendo que asuman responsabilidades?	x		x		x		
4	¿El líder hace uso de recompensas y castigos para motivar al equipo y alcanzar los objetivos establecidos?	x		x		x		
5	¿El líder tiene la capacidad de inspirar y motivar al equipo a través de su carisma y personalidad?	x		x		x		
Variable 2: Rendimiento laboral								
Dimensión 1: Evaluación del rendimiento								
1	¿Los trabajadores son evaluados por todos los miembros de la empresa?	x		x		x		
2	¿Se evalúan los logros y metas obtenidas de cada colaborador de la empresa?	x		x		x		
3	¿Se realizan evaluaciones de las capacidades y habilidades de cada trabajador en la empresa?	x		x		x		
Dimensión 2: Motivación laboral								
1	¿La remuneración percibida sustenta su rendimiento generado en la empresa?	x		x		x		
2	¿La empresa apoya el crecimiento personal de los trabajadores?	x		x		x		
Dimensión 3: Ambiente laboral								
1	¿La comunicación es asertiva en su equipo de trabajo?	x		x		x		
2	¿La infraestructura cumple los requerimientos para desempeñar bien sus labores?	x		x		x		

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg. Guisseppi Jonathan Morales Muñoz DNI: 44330641


 Mg. Guisseppi Morales Muñoz
 U.C. EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD N° 38521
 Firma del experto





Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Wilber Quispe Medina

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Sánchez Ayala, Nelson estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula:

Liderazgo para mejorar el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024

y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,

Sánchez Ayala, Nelson

DNI N° 70140166

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Wilber Quispe Medina

N° DNI / CE: 25760824

Edad: 50 años

Teléfono / celular: 981605064

Email: wilber.quispe.medina@gmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría:

Doctorado:

Especialidad: Educación con mención en Docencia, Currículo e Investigación

Institución que labora: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

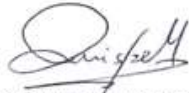
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

Liderazgo para mejorar el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024

Autor: Sánchez Ayala, Nelson

Programa académico: ADMINISTRACIÓN



Mg. Wilber Quispe Medina
LIC. EN ADMINISTRACIÓN

Firma del Experto
CLAD N° 5179



Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACION*								
TITULO: Liderazgo para mejorar el rendimiento laboral en la empresa Multiservicios Ernestín, distrito de Ayacucho, 2024								
Variable 1: Liderazgo	Dimensión 1: Cualidades de un líder	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿El líder comunica de manera clara y efectiva al equipo, asegurando que todos comprendan los objetivos y expectativas?	x		x		x		
2	¿El líder influye en el equipo y motiva a los miembros a alcanzar los objetivos comunes?	x		x		x		
3	¿El líder genera confianza en el equipo y mantiene un ambiente de trabajo seguro y confiable?	x		x		x		
4	¿El líder está comprometido con los objetivos y valores de la organización?	x		x		x		
Dimensión 2: Estilos de liderazgo								
1	¿El líder involucra al equipo en la toma de decisiones y fomenta la participación activa?	x		x		x		
2	¿El líder toma decisiones sin consultar al equipo y mantiene el control absoluto sobre las tareas y objetivos?	x		x		x		
3	¿El líder delega las tomas de decisiones, permitiendo que asuman responsabilidades?	x		x		x		
4	¿El líder hace uso de recompensas y castigos para motivar al equipo y alcanzar los objetivos establecidos?	x		x		x		
5	¿El líder tiene la capacidad de inspirar y motivar al equipo a través de su carisma y personalidad?	x		x		x		
Variable 2: Rendimiento laboral								
Dimensión 1: Evaluación del rendimiento								
1	¿Los trabajadores son evaluados por todos los miembros de la empresa?	x		x		x		
2	¿Se evalúan los logros y metas obtenidas de cada colaborador de la empresa?	x		x		x		
3	¿Se realizan evaluaciones de las capacidades y habilidades de cada trabajador en la empresa?	x		x		x		
Dimensión 2: Motivación laboral								
1	¿La remuneración percibida sustenta su rendimiento generado en la empresa?	x		x		x		
2	¿La empresa apoya el crecimiento personal de los trabajadores?	x		x		x		

Dimensión 3: Ambiente laboral								
1	¿La comunicación es asertiva en su equipo de trabajo?	x		x		x		
2	¿La infraestructura cumple los requerimientos para desempeñar bien sus labores?	x		x		x		

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg. Wilber Quispe Medina DNI: 25760824


 Mg. Wilber Quispe Medina
 FICHA DE VALIDACION
 LIC. EN ADMINISTRACION
 CLAD N° 5179



Confiabilidad del instrumento

VARIABLE : LIDERAZGO

	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	SUMA
Sujeto 1	5	4	5	4	3	4	5	3	5	38
Sujeto 2	4	4	5	5	2	5	3	3	4	35
Sujeto 3	5	3	5	5	3	4	5	3	4	37
Sujeto 4	4	3	3	5	2	4	4	3	4	32
Sujeto 5	3	2	5	3	2	3	4	2	5	29
Sujeto 6	3	3	4	3	3	5	4	2	5	32
Sujeto 7	3	3	4	4	3	4	3	2	3	29
Sujeto 8	4	2	2	3	3	4	2	2	3	25
Sujeto 9	3	3	4	5	3	3	4	3	5	33
VARIANZA	0.61728395	0.44444444	0.98765432	0.7654321	0.22222222	0.44444444	0.83950617	0.24691358	0.61728395	

Σ (símbolo sumatoria)

$$\alpha \text{ (Alfa)} = 0.74$$

$$K \text{ (Numero de Items)} = 9$$

$$V_i \text{ (Varianza de cada Items)} = 5.19$$

$$V_t \text{ (Varianza Total)} = 15.28$$

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

CONCLUSION:

En la variable "Liderazgo" se encuestó a 9 trabajadores de la empresa Multiservicios Ernestín de lo cual según la fórmula alfa de Cronbach, salió como resultado final 0.74, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es buena la confiabilidad del instrumento.



VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL

	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	SUMA
sujeto 1	1	2	5	2	3	1	3	17
sujeto 2	1	2	5	3	5	3	5	24
sujeto 3	2	2	4	3	5	3	5	24
sujeto 4	1	1	4	2	3	3	5	19
sujeto 5	3	3	4	3	4	3	4	24
sujeto 6	2	2	3	1	3	4	3	18
sujeto 7	2	2	4	3	4	5	5	25
sujeto 8	1	3	5	2	5	3	4	23
sujeto 9	5	3	4	3	5	5	5	30
VARIANZA	1.55555556	0.39506173	0.39506173	0.4691358	0.7654321	1.33333333	0.66666667	

Σ (símbolo sumatoria)

$$\alpha \text{ (Alfa)} = 0.72$$

$$K \text{ (Número de Items)} = 7$$

$$V_i \text{ (Varianza de cada Items)} = 5.58$$

$$V_t \text{ (Varianza Total)} = 14.67$$

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

CONCLUSION:

En la variable "Rendimiento laboral" se encuesta a 9 trabajadores de la empresa Multiservicios Ernestín de lo cual según la fórmula alfa de Cronbach, salió como resultado final 0.72, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es buena la confiabilidad del instrumento.



Anexo 06: Formato de consentimiento informado u otros

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Declaración jurada

Yo, NELSON SANCHEZ AYALA, identificado (a) con DNI, 70140166 con domicilio real en (Calle, Av. Jr.)
Asoc. 11 de abril Mz E Lt 8 . Distrito de San Juan Bautista, Provincia de HUAMANGA, Departamento de
AYACUCHO,

DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de (estudiante/bachiller) BACHILLER con código de estudiante 3111182232 de la Escuela
Profesional de ADMINISTRACION, Facultad de CIENCIAS E INGENIERÍA de la Universidad Católica
Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-2:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada LIDERAZGO PARA MEJORAR EL
RENDIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS ERNESTÍN, DISTRITO
DE AYACUCHO, 2024, fueron reales.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Ayacucho, 25 de setiembre de 2024



Firma del estudiante/bachiller

DNI: 70140166



Huella Digital