



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE HUMANIDADES, CIENCIAS Y SALUD
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LIDERAZGO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA
EMPRESA PEÑA TURÍSTICA CORALI, DISTRITO DE COVIRIALI, SATIPO, 2025**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA**

**AUTOR
QUIÑONEZ MANTARI, OSCAR RAUL
ORCID:0009-0003-0836-4052**

**ASESOR
ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA
ORCID:0000-0001-9618-6177**

**CHIMBOTE-PERÚ
2025**



FACULTAD DE HUMANIDADES, CIENCIAS Y SALUD

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0143-061-2025 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **19:03** horas del día **24** de **Octubre** del **2025** 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
PELAEZ VALDIVIESO JOSE VICTOR Miembro
SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN Miembro
Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LIDERAZGO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PEÑA TURÍSTICA CORALI, DISTRITO DE COVIRIALI, SATIPO, 2025**

Presentada Por :
(3011161013) **QUIÑONEZ MANTARI OSCAR RAUL**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, 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

PELAEZ VALDIVIESO JOSE VICTOR
Miembro

SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN
Miembro

Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
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: PROPUESTA DE MEJORA DE LIDERAZGO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PEÑA TURÍSTICA CORALI, DISTRITO DE COVIRIALI, SATIPO, 2025 Del (de la) estudiante QUIÑONEZ MANTARI OSCAR RAUL, asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA 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, 13 de Abril del 2026



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios, por la salud, la vida y el poder estudiar, y culminar satisfactoriamente el trabajo de investigación.

A mi madre, por el esfuerzo, colaboración, aliento y apoyo constante durante mi carrera y desarrollo de la investigación.

Agradecimiento

A mi familia, el pilar de mi vida. Por el cual lucho día a día, que son el motor que impulsa para seguir adelante y no rendirme.

A mis padres quienes son el motivo por el cual me esfuerzo tanto en la vida para darles lo mejor.

Índice general

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Lista de tablas	VIII
Lista de figuras	IX
Resumen	X
Abstract.....	XI
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco teórico	9
2.1. Antecedentes	9
2.2. Bases teóricas	27
2.3. Hipótesis.....	56
III. Metodología.....	58
3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación.....	58
3.2. Población.....	60
3.3. Operacionalización de las variables	61
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	62
3.5. Método de análisis de datos	62
3.6 Aspectos éticos.....	63
IV. Resultados	66
V. Discusión	96
VI. Conclusiones	167
VII. Recomendaciones.....	171
Referencias bibliográficas	174

Anexos	186
Anexo 1. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación (Ley 29733)	186
Anexo 2. Carta de recojo de datos.....	187
Anexo 3. Matriz de consistencia y operacionalización	188
Anexo 4. Ficha de identificación del experto.....	191
Anexo 5. Ficha técnica de los instrumentos (descripción de propiedades métricas: validez, confiabilidad, u otros).	194
Anexo 6. Formato de consentimiento informado u otros que corresponda a la investigación	208

Lista de tablas

Tabla 1. Características del liderazgo transformacional en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.....	66
Tabla 2. Características del liderazgo transaccional en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.....	68
Tabla 3. Características del liderazgo autoritario en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025	70
Tabla 4. Características de la eficiencia en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.....	72
Tabla 5. Características de la eficacia en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.....	74
Tabla 6. Características de la evaluación del desempeño en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.....	76
Tabla 7. Propuesta de un plan de mejora de liderazgo para el desempeño laboral en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025	78

Lista de figuras

Figura 1. Características del liderazgo transformacional en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.....	67
Figura 2. Características del liderazgo transaccional en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.....	69
Figura 3. Características del liderazgo autoritario en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.....	71
Figura 4. Características de la eficiencia en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.....	73
Figura 5. Características de la eficacia en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.....	75
Figura 6. Características de la evaluación del desempeño en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.....	77

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de liderazgo para el desempeño laboral en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025. La investigación fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental de corte transversal, se tomó una población muestral 12 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 20 ítems en escala de Likert, Los resultados fueron: Respecto al liderazgo, el 50.00% de los trabajadores indicaron que casi nunca el líder brinda inspiración mediante palabras de aliento, reconocimiento y con el ejemplo constante en la peña turística, el 66.67% señalaron que casi nunca el líder fomenta la estimulación intelectual promoviendo la participación en la toma de decisiones, la sugerencia de ideas y la resolución creativa de problemas en la peña turística. Referente al desempeño laboral, el 58.33% a veces cumplen los tiempos en las tareas de la peña turística, realizando cada actividad dentro del plazo asignado y respetando los horarios establecidos, el 75.00% indicaron que casi nunca se promueve y supervisa el uso adecuado de los recursos disponibles en el área de trabajo. Se concluye que existen deficiencias en la inspiración por parte del líder, ya que no brinda palabras de aliento, no se promueve con regularidad la participación en la toma de decisiones; asimismo, existen debilidades el cumplimiento de los plazos de trabajo y en la supervisión de los recursos disponibles.

Palabras clave: Liderazgo, rendimiento, servicios

Abstract

The research had the general objective: To establish a proposal for improving leadership for job performance in the Corali tourist club company, Coviriali district, Satipo, 2025; the research was applied, quantitative approach, descriptive level of proposal, non-experimental cross-sectional design, a sample population of 12 workers was taken; To collect the information, the survey technique was applied and as an instrument a 20-item questionnaire on a Likert scale, the results were: Regarding leadership, 50.00% of the workers indicated that the leader rarely provides inspiration through words of encouragement, recognition and with the constant example in the tourist club, 66.67% indicated that the leader rarely encourages intellectual stimulation by promoting participation in decision-making, the suggestion of ideas and the creative resolution of problems in the tourist club. Regarding job performance, 58.33% sometimes meet deadlines for tourist club tasks, completing each activity within the assigned timeframe and adhering to established schedules. 75.00% indicated that the proper use of available resources in the workplace is rarely encouraged and supervised. It is concluded that there are deficiencies in inspiration on the part of the leader, as words of encouragement are not provided, and participation in decision-making is not regularly encouraged. There are also weaknesses in meeting work deadlines and supervising available resources.

Keywords: leadership, performance, services

I. Planteamiento del problema

El liderazgo es un factor clave para el buen funcionamiento de cualquier organización, ya que permite guiar, motivar y alinear a los trabajadores hacia los objetivos institucionales; sin embargo, cuando existen carencias en el estilo de liderazgo, como la falta de habilidades comunicativas, la toma de decisiones autoritaria o la ausencia de empatía, se generan consecuencias como el desinterés de los colaboradores, la baja moral laboral, el aumento de conflictos internos y, en muchos casos, la rotación constante del personal. Así también, es necesario evaluar el desempeño laboral para detectar fortalezas y debilidades, mejorar procesos y optimizar resultados; no obstante, cuando no se cuenta con criterios claros de evaluación ni se brindan retroalimentaciones constructivas, se originan efectos negativos como la falta de motivación, el incumplimiento de metas, el estancamiento profesional y la disminución del rendimiento general. Por ello, resulta esencial comprender los retos organizacionales actuales y diseñar estrategias que fortalezcan tanto el liderazgo como el desempeño de los trabajadores en contextos competitivos (Cajo et al., 2021).

Este problema no solo se presenta a nivel mundial, sino que también afecta a organizaciones de distintos tamaños y sectores, mostrando que el liderazgo y el desempeño laboral son fenómenos presentes en diversos contextos laborales; su manifestación puede variar según las características propias de cada organización, lo que evidencia la importancia de describirlos detalladamente para comprender mejor su estado actual y particularidades en diferentes realidades laborales:

En empresas españolas, se han evidenciado problemas relacionados con el liderazgo y poca participación del trabajador en la toma de decisiones; de acuerdo con el periódico digital InfoNegocios (2024), expone que, más del 60% de los directivos admite no estar preparado para liderar de manera efectiva a sus equipos, lo cual evidencia una preocupante crisis de liderazgo en las organizaciones; esta situación se origina, en gran medida, por la carencia de programas de formación en habilidades como liderazgo estratégico, comunicación interpersonal y gestión de objetivos; como consecuencia, se generan altos niveles de desmotivación, rotación del personal y deterioro del bienestar psicológico en el entorno laboral; asimismo, se observan problemas en el desempeño laboral, los cuales se originan por una escasa retroalimentación, objetivos mal definidos y falta de incentivos; como consecuencia, se ha identificado una baja eficiencia operativa, disminución de la calidad del servicio y dificultad en alcanzar metas institucionales.

La carencia de liderazgo estratégico y transformacional en las organizaciones europeas se ha convertido en uno de los factores estructurales más preocupantes del entorno empresarial actual; esta deficiencia se manifiesta en la falta de iniciativas efectivas para captar, desarrollar y retener el talento humano. Según la revista digital especializada en recursos humanos Observatorio de Recursos Humanos (2023), países como Francia (61 %), Bélgica (56 %), Italia (45 %) y Alemania (45 %) enfrentan graves dificultades para atraer y mantener personal calificado, situación que refleja una clara ausencia de estrategias proactivas de liderazgo orientadas a la gestión del conocimiento y a la formación continua.

Además; entre las causas se identifican estructuras tradicionales arraigadas, deficiente formación en habilidades blandas y centralización en la toma de decisiones; esto deriva en trabajadores poco comprometidos, escasa innovación y desgaste emocional; por otro lado, el desempeño laboral también enfrenta obstáculos debido a la poca claridad en las responsabilidades asignadas, sobrecarga de trabajo y falta de reconocimiento, lo que conlleva a una disminución del rendimiento individual, estrés laboral y baja satisfacción del personal (Observatorio de Recursos Humanos, 2023).

En Polonia las empresas enfrentan serias dificultades para sostener su crecimiento debido a la escasez de talento, lo cual está directamente relacionado con una deficiente estrategia de liderazgo organizacional; esta carencia se refleja en la ausencia de políticas proactivas para atraer y retener trabajadores calificados, así como en la incapacidad de los directivos para planificar a largo plazo en temas de gestión de personal; las causas de esta problemática radican en decisiones empresariales reactivas, falta de liderazgo estratégico en la gestión del talento y exceso de burocracia en los procesos de contratación extranjera (Kurasíńska, 2024).

Como consecuencia, se observan impactos significativos como la disminución de la competitividad, la paralización de proyectos productivos y una mayor incertidumbre en sectores clave como construcción, tecnología y transporte; así mismo, el desempeño laboral también se ve afectado por la escasa supervisión de resultados, la falta de seguimiento a las metas y una débil cultura de evaluación continua; lo cual genera productividad irregular, errores recurrentes, descoordinación entre áreas, bajo compromiso del personal, menor eficiencia en el uso de recursos y pérdida de oportunidades de mejora operativa (Kurasíńska, 2024).

En el Reino Unido se evidencia que los gerentes enfrentan importantes dificultades para ejercer un liderazgo efectivo, causado principalmente por la falta de capacitación formal y apoyo institucional, ya que el Chartered Management Institute (CMI), institución líder en formación y certificación de gestores en Reino Unido, reporta que el 82% de los nuevos directivos no tienen formación específica en liderazgo; esta situación genera prácticas gerenciales deficientes como la microgestión, falta de empatía, poca responsabilidad y escasa comunicación, lo que contribuye a una cultura laboral tensa y desmotivadora. Como consecuencia, Corndel, empresa consultora especializada en recursos humanos y liderazgo, indica que el 33% de los empleados han experimentado la relación con un gerente tóxico y el 41% han dejado sus puestos por esta razón, reflejando una crisis de liderazgo que impacta profundamente en las organizaciones (Madeley, 2025).

A su vez, también se evidencia un bajo nivel de desempeño laboral, dado que la ausencia de retroalimentación constante y la mala gestión provocan que los empleados presenten altos niveles de estrés, insatisfacción y desmotivación, lo que se traduce en ausentismo, rotación y reducción de la productividad. Por ejemplo, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), organismo internacional que recopila y analiza datos económicos y sociales, reporta que las pérdidas para las empresas ascienden a 84.000 millones de libras anuales, mientras que el Chartered Management Institute señala que el 50% de los trabajadores insatisfechos con sus gerentes planean dejar su empleo en el próximo año, y que entre el 10% y 52% del tiempo laboral se pierde por improductividad relacionada con una gestión ineficaz (Madeley, 2025).

En países de América Latina, las organizaciones frecuentemente enfrentan retos derivados de un liderazgo poco estructurado, caracterizado por la improvisación, escasa planificación y falta de alineamiento con la cultura organizacional; entre las causas más comunes están la falta de capacitación directiva, ausencia de políticas internas claras y rotación constante de líderes; lo cual desencadena bajo compromiso de los empleados, pérdida de confianza y desorganización general. Del mismo modo, el desempeño laboral se ve deteriorado por la carencia de sistemas formales de evaluación, falta de incentivos y capacitación deficiente; lo que produce baja calidad en los resultados, estancamiento profesional del personal y poca competitividad en el mercado (Choque, 2025).

En el entorno empresarial mexicano, persiste un problema de liderazgo caracterizado por estilos autoritarios y poco adaptativos, que obstaculizan el desarrollo organizacional.

Entre sus causas se encuentra la resistencia al cambio por parte de directivos veteranos, quienes temen perder su posición y control dentro de la organización. Esta resistencia se manifiesta en la negativa a delegar responsabilidades, la minimización del talento joven y el rechazo a propuestas innovadoras. Como consecuencia, se produce un ambiente laboral estancado, con bajo compromiso del personal, escasa motivación para la mejora continua y una limitada capacidad de adaptación frente a los desafíos del entorno. Asimismo, el desempeño laboral se ve afectado por la falta de incentivos económicos, metas poco realistas y supervisión inconsistente; derivando en baja eficiencia, retrasos operativos y desaprovechamiento de capacidades del personal (Velázquez, 2025).

En Chile, la falta de liderazgo efectivo se ha convertido en una barrera crítica para la adaptación y competitividad organizacional. Según un estudio de Korn Ferry, el 67% de los inversionistas considera que los líderes actuales no están preparados para enfrentar los desafíos futuros, debido principalmente a la ausencia de programas de entrenamiento, desarrollo profesional, poca flexibilidad ante el cambio y escasa promoción del liderazgo colaborativo; estas situaciones tienen su origen en la formación técnica insuficiente, estructuras verticales y escasa inversión en el desarrollo humano; provocando desmotivación, resistencia organizacional y pérdida de sentido de pertenencia; además, se evidencia que el desempeño laboral se ve afectado por criterios de evaluación inadecuados, seguimiento informal y carga laboral desbalanceada; generando como consecuencia una disminución en la calidad del servicio, estrés laboral y disminución del compromiso individual.

En Argentina, se observa que el liderazgo en muchas organizaciones adopta formas extremas y tóxicas que afectan negativamente el ambiente laboral y el desempeño de los empleados. Según el consultor Andrés Hatum, líderes bestiales, psicópatas y abusivos generan una cultura del miedo donde los trabajadores sufren estrés, malestar físico y deterioro en su vida personal y profesional. Esta forma de liderazgo se caracteriza por la microgestión, la imposición autoritaria y la falta de empatía, lo que provoca un ambiente laboral tenso y desmotivador, afectando directamente la estabilidad y el compromiso de los empleados (Sainz, 2021).

A su vez, esta situación conlleva un bajo desempeño laboral, ya que la presión excesiva, la inseguridad y la falta de apoyo obstaculizan la creatividad y la productividad. Hatum destaca que compañías emblemáticas como Enron, Nokia y Kodak ejemplifican

cómo el liderazgo autoritario, la falta de visión y la cultura del miedo pueden conducir a la caída de grandes organizaciones, debido a la incapacidad para adaptarse, innovar y mantener un equipo motivado. Así, la presencia de líderes con estilos disfuncionales no solo afecta el bienestar del personal, sino que también impacta negativamente en los resultados organizacionales (Sainz, 2021).

En el Perú, el problema del liderazgo en las organizaciones se ha intensificado debido a la escasa formación ejecutiva y a una débil cultura de actualización profesional; este déficit limita la capacidad de las empresas para adaptarse a las exigencias del entorno competitivo; cabe decir que, a pesar del crecimiento de la educación superior, las empresas enfrentan serias dificultades para encontrar profesionales con habilidades estratégicas en liderazgo y gestión, lo que afecta directamente su desempeño organizacional y su proyección a largo plazo; del mismo modo, la falta de actualización en programas educativos especializados, como el MBA y otras maestrías en alta dirección, representa un reto urgente que impacta en la toma de decisiones y en el desarrollo de talento humano calificado (Ybáñez, 2025).

De igual forma, el desempeño laboral es relativamente bajo, debido a la informalidad en los procesos de evaluación, ausencia de indicadores de rendimiento y la falta de retroalimentación efectiva; todo ello genera incumplimiento de metas, baja productividad y mal clima organizacional. Esta situación se agrava cuando las funciones no están claramente delimitadas, lo que genera confusión entre los colaboradores y dispersa los esfuerzos colectivos. Asimismo, la carencia de un sistema de evaluación basado en resultados impide medir objetivamente el rendimiento individual y grupal, dificultando la toma de decisiones sobre promociones, capacitaciones o acciones correctivas (Ybáñez, 2025).

En Lima, se reportan problemas de liderazgo relacionados con la limitada capacidad de influir positivamente en los equipos, poca empatía y liderazgo reactivo en lugar de proactivo; las causas incluyen una orientación técnica más que humana, falta de procesos de selección adecuados y presión por resultados inmediatos; entre las consecuencias se encuentran el distanciamiento entre jefes y subordinados, desmotivación generalizada y alta rotación de personal; asimismo, se han observado deficiencias en el desempeño laboral, debido a evaluaciones poco objetivas, escasa definición de objetivos y supervisión inconstante; lo cual trae consigo baja eficiencia, falta de reconocimiento del esfuerzo y disminución en la calidad del servicio prestado (Paredes & Flores, 2023).

En la empresa Peña Turística Corali, ubicada en el distrito de Coviriali, Satipo, se identificaron deficiencias en el liderazgo, tales como, escasa inspiración del líder, reflejada en la limitada motivación mediante palabras de aliento, reconocimiento y el ejemplo; además, se observó insuficiente estimulación intelectual, dado que no fomenta de manera constante la participación en la toma de decisiones, la sugerencia de ideas ni la resolución creativa de problemas; a su vez, se evidenció limitada influencia carismática, lo que afecta la generación de confianza, entusiasmo y compromiso; por otra parte, se detectó escaso reconocimiento de los esfuerzos y resultados, con reducidas recompensas por desempeño; finalmente, se percibe que ocasionalmente el intercambio basado en beneficios entre la organización y el personal es justo y equilibrado, y la comunicación se mantiene predominantemente vertical y unidireccional, transmitiéndose instrucciones sin fomentar el diálogo. En cuanto al desempeño laboral, se evidenciaron debilidades relacionadas con la gestión del tiempo y los recursos, ya que los trabajadores cumplen solo parcialmente con los plazos de las tareas asignadas y el uso adecuado de los recursos disponibles no se supervisa ni se promueve de manera efectiva; además, se observó limitada capacidad para la resolución de problemas, lo que dificulta la ejecución eficiente de las actividades; a su vez, no se realizan evaluaciones formales consistentes para verificar competencias y desempeño, y la retroalimentación recibida por los superiores se ofrece de manera parcial, sin garantizar claridad ni orientación suficiente para mejorar el trabajo en la peña turística.

Por todo lo expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de liderazgo para el desempeño laboral en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025? Y como problemas específicos: ¿Cuáles son las características del liderazgo transformacional en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025? ¿Cuáles son las características del liderazgo transaccional en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025? ¿Cuáles son las características del liderazgo autoritario en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025? ¿Cuáles son las características de la eficiencia en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025? ¿Cuáles son las características de la eficacia en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025? ¿Cuáles son las características de la evaluación del desempeño en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025? ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de liderazgo para el desempeño laboral en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025?

Para resolver el problema se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de liderazgo para el desempeño laboral en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025. Y como objetivos específicos: Identificar las características del liderazgo transformacional en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025. Describir las características del liderazgo transaccional en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025. Definir las características del liderazgo autoritario en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025. Identificar las características de la eficiencia en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025. Describir las características de la eficacia en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025. Identificar las características de la evaluación del desempeño en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de liderazgo para el desempeño laboral en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

La investigación se justificó de manera teórica, ya que permitió fortalecer el sustento teórico existente sobre las variables liderazgo y desempeño laboral, específicamente en el contexto de pequeñas empresas del rubro turístico; al estudiar dimensiones como el liderazgo transformacional, el liderazgo transaccional y autoritario, se profundizó en cómo estos estilos de liderazgo se manifestaron en entornos organizacionales reducidos; de igual manera, al abordar el desempeño laboral desde factores como eficiencia, eficacia y evaluación de desempeño, se aportó a una mayor claridad sobre la relación entre las prácticas directivas y los resultados individuales; además, el estudio enriqueció la base académica disponible en torno a dichas variables, sirviendo como referencia para estudios posteriores que buscaron explorarlas en sectores similares, con realidades organizacionales comparables. Del mismo modo, contó con una justificación práctica, ya que brindó beneficios concretos a la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, en este sentido se identificaron las fortalezas y debilidades en el estilo de liderazgo ejercido dentro de la organización, así como en el nivel de desempeño de sus colaboradores; a través del diagnóstico obtenido, se diseñó una propuesta y un plan de mejora orientada a fortalecer las habilidades directivas, mejorar la motivación del equipo de trabajo y elevar la calidad del desempeño laboral; esta propuesta incluyó acciones viables y contextualizadas, que pueden implementarse progresivamente y con bajo costo operativo; además, los resultados no solo son útiles para la toma de decisiones internas de la empresa, sino que también pueden ser replicados en otras organizaciones del sector turístico que enfrentan retos similares en el

manejo del talento humano. Finalmente, tuvo una justificación metodológica, ya que el estudio fue de tipo aplicado, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño de propuesta; se empleó la técnica de encuesta para recopilar información directamente de los trabajadores del restaurante; además, se elaboraron dos instrumentos diferenciados, uno para la variable liderazgo y otro para desempeño laboral, tomando en cuenta las características particulares del entorno organizacional en empresas turísticas; estos instrumentos fueron validados por tres expertos en el área de administración, de los cuales uno cuenta con grado de maestría y otro con grado de doctorado; asimismo, se sometieron a la prueba de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, lo que aseguró su consistencia interna; este procedimiento metodológico permitió obtener un diagnóstico claro y riguroso, cuyos resultados sirven de base para la formulación de propuestas de mejora debidamente fundamentadas; además, los instrumentos elaborados sueltan útiles para otros investigadores interesados en explorar variables similares en contextos locales, contribuyendo al fortalecimiento de la producción académica regional.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Variable 1: Liderazgo

Caicedo (2023) en su tesis para obtener el título de *Licenciado en Administración de Empresas*, en la *Universidad Técnica de Ambato*, en *Ecuador*, desarrolló la tesis titulada: *La inteligencia emocional y el liderazgo en la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua*. Tuvo como objetivo general: Identificar la relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo en dicha empresa. La metodología fue de tipo aplicada de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, con una población muestral de 31 trabajadores; se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario con 18 ítems. Entre los principales resultados se identificó que: El 38,71% de los colaboradores se encuentra entre una edad de 31 a 40 años, el 61,29% corresponde al género femenino, el 80,65% está de acuerdo en desarrollar cierto nivel de confianza propio para demostrar su mejor desempeño en la empresa, el 67,74% está de acuerdo con el nivel de confianza propio que desarrolla dentro de la empresa para el mejor desempeño de sus actividades, el 64,52% está de acuerdo en que en situaciones de estrés suele tener autocontrol de sus emociones y llegar a un estado de relajación, el 77,42% está de acuerdo en poder controlar sus emociones o sentimientos negativos para adaptarse y otorgar su mejor desempeño laboral, el 67,74% está de acuerdo en que en actividades nuevas que le podrían designar llega a tener iniciativa y ser positivo pese al posible desconocimiento de estas, el 74,19% está de acuerdo en considerarse optimista en situaciones de presión laboral o contratiempos que puede llegar a tener, el 64,52% está de acuerdo con que el nivel de comprensión que sus compañeros tienen con ellos cuando no se encuentran emocionalmente bien es el adecuado, el 38,71% está de acuerdo con la orientación y ayuda que le brindan los directivos cuando surgen inquietudes en actividades designadas, el 45,16% está de acuerdo con la forma en cómo su líder coordina y distribuye las actividades diarias en la empresa, el 45,16% está de acuerdo con la manera en cómo los directivos controlan a sus colaboradores dentro de la empresa, el 41,94% está de acuerdo en que los directivos tienen una comunicación asertiva, el 45,16% está de acuerdo en que la misión y visión se desarrollan conforme al planteamiento empresarial, el 48,39% está de acuerdo en que los directivos pueden promover su liderazgo a través de metas claras, el 41,94% está de

acuerdo con las acciones que realizan los directivos para potenciar su desempeño en su labor diaria, el 38,71% está de acuerdo en que reciben incentivos o reconocimientos por participar en decisiones estratégicas para la empresa, el 41,94% está de acuerdo con las acciones que toma la empresa cuando surgen eventos psicosociales. En conclusión, se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la inteligencia emocional y el liderazgo, siendo factores clave para fortalecer el clima organizacional y el cumplimiento de objetivos institucionales.

Ponce (2023) en su tesis para obtener el título de licenciado en administración de empresas, en la Universidad Nacional de Chimborazo, en Ecuador, desarrollaron la tesis titulada: *El Liderazgo y la Motivación Laboral en la Firma de Ingenieros Civiles del Grupo GN, Riobamba*. Tuvo como objetivo general: Determinar el liderazgo y la motivación laboral en la firma de ingenieros civiles del grupo GN, Riobamba. La metodología fue de tipo aplicada de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, con una población muestral de 31 trabajadores; se utilizó la técnica de entrevista y como instrumento el cuestionario con 19 ítems. Entre los principales resultados se identificó que, el 80,6% de los colaboradores considera que influye el grado de motivación en su desempeño laboral, el 67,7% de los colaboradores no se sienten valorados dentro del grupo GN, el 77,4% de los colaboradores no saben a dónde acudir si tienen un problema, el 77,4% de los colaboradores no se encuentran satisfechos con el cumplimiento de las actividades efectuadas, el 71,0% de los colaboradores no se siente con ánimos y energía para realizar adecuadamente su trabajo, el 61,3% de los colaboradores no se preguntan sobre el grado de efectividad en las metas propuestas, el 51,6% de los colaboradores considera que la seguridad física en el trabajo es buena, el 61,3% de los colaboradores considera poco considerable la iniciativa de sus compañeros en el cumplimiento de tareas, el 61,3% de los colaboradores manifiesta que casi nunca influyen en el desarrollo de habilidades de sus compañeros, el 80,6% de los colaboradores se considera poco motivado para cumplir adecuadamente los objetivos planteados, el 61,3% de los colaboradores no considera que las tareas asignadas permiten desarrollarse profesionalmente, el 83,9% de los colaboradores manifiesta que a veces ayudan a los demás en nuevas tareas o procedimientos, el 61,3% de los colaboradores indica que a veces reciben retribuciones justas al cumplir con procesos, el 93,5% de los colaboradores afirma que no cuentan con una descripción escrita y actualizada de su cargo, el 74,2% de los colaboradores señala que las características de la información están definidas parcialmente en términos de motivación, seguridad y productividad, el 80,6%

de los colaboradores indica que los objetivos aplicados en su grupo de trabajo son claros y realistas de manera parcial, el 54,8% de los colaboradores manifiesta que casi nunca el ambiente laboral apoya a la innovación, el 61,3% de los colaboradores expresa que casi nunca son tratadas las deficiencias en el cumplimiento de tareas, el 64,5% de los colaboradores sostiene que casi nunca se reconoce públicamente su talento y contribuciones en el trabajo. Se concluye que los colaboradores presentan bajos niveles de motivación, escaso reconocimiento y falta de apoyo organizacional, lo que genera insatisfacción, desánimo y limitadas oportunidades de desarrollo profesional; además, se evidencia debilidad en la comunicación, ausencia de innovación y poca valoración del talento, aspectos que repercuten negativamente en el desempeño laboral y en el clima organizacional.

Rosero (2023) en su tesis para obtener el título de ingeniero comercial, en la Universidad Nacional de Chimborazo, en Ecuador, desarrollaron la tesis titulada: *La gestión administrativa y el liderazgo en época del covid 19 en la empresa Gr Tecnología*. Tuvo como objetivo general: Determinar la incidencia de la gestión administrativa en el liderazgo en la empresa GR TECNOLOGÍA en época de COVID 19. La metodología fue de tipo aplicada de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, con una población muestral de 5 trabajadores; se utilizó la técnica de entrevista y como instrumento el cuestionario con 21 ítems, en donde los resultados fueron que: El 40,0% de los colaboradores asegura que siempre se emplean estrategias para la planificación de las actividades que realiza en la empresa, el 60,0% de los colaboradores manifiesta que siempre se le delegan actividades de autoridad por parte del gerente de la empresa, el 40,0% de los colaboradores afirma que siempre se emplean herramientas de planificación como el FODA para establecer la planificación de las actividades, el 100,0% de los colaboradores indica que sí se le ha otorgado un documento que delimite sus funciones conforme las actividades encomendadas en la empresa, el 60,0% de los colaboradores señala que casi siempre se le otorga un cronograma para el cumplimiento de las actividades que tiene a su cargo, el 60,0% de los colaboradores menciona que casi siempre se efectúan acciones permanentes que lo motivan para el desarrollo de las actividades operativas de la empresa, el 60,0% de los colaboradores considera que la gestión administrativa que se maneja actualmente es buena, el 40,0% de los colaboradores sostiene que la gestión administrativa de la empresa no fue afectada por la pandemia ocasionada por el COVID 19, el 40,0% de los colaboradores asegura que siempre se consideran sus valores y creencias en la empresa, el 40,0% de los colaboradores señala que siempre se valora su esfuerzo en las

actividades que realiza más que los resultados que obtiene, el 40,0% de los colaboradores afirma que siempre desarrolla las actividades encomendadas en un ambiente laboral adecuado, el 60,0% de los colaboradores indica que casi siempre se siente seguro en las actividades que desempeña en la empresa, el 60,0% de los colaboradores manifiesta que siempre posee una participación activa en las decisiones que promueven la mejora empresarial, el 40,0% de los colaboradores sostiene que siempre se le delegan funciones distintas al cargo por el cual fue contratado, el 40,0% de los colaboradores asegura que siempre se le informa debidamente de las decisiones que se toman en busca de la mejora de la empresa, el 40,0% de los colaboradores califica la comunicación que se mantiene a nivel interno en la empresa como muy buena, el 40,0% de los colaboradores afirma que siempre se consideran sus opiniones y sugerencias para la mejora de los servicios que ofrece la empresa, el 40,0% de los colaboradores indica que siempre se establecen normas de cumplimiento dentro de la empresa, el 40,0% de los colaboradores manifiesta que siempre se trabaja en un ambiente donde existe una relación de respeto y tolerancia, el 60,0% de los colaboradores asegura que a veces existen mecanismos o una respuesta inmediata para la resolución de conflictos internos en la empresa, el 60,0% de los colaboradores califica el liderazgo que se maneja actualmente en la empresa como bueno, el 60,0% de los colaboradores considera que ni en desacuerdo ni de acuerdo el liderazgo de la empresa fue afectado por la pandemia ocasionada por el COVID 19. Se concluye que la empresa presenta una gestión administrativa percibida como adecuada, con estrategias de planificación, delegación de funciones y comunicación interna que fortalecen el cumplimiento de actividades; además, los colaboradores reconocen un ambiente laboral basado en respeto y tolerancia, así como oportunidades de participación en la toma de decisiones, aunque todavía se evidencian limitaciones en los mecanismos de resolución de conflictos y en el fortalecimiento del liderazgo

Variable 2: Desempeño laboral

Carrillo (2024) en su tesis para obtener el título de Licenciados en Administración de Empresas en la Universidad Nacional de Chimborazo, en Ecuador, con el título *La cultura organizacional y el desempeño laboral en la micro – empresa Vaca Marina, en la ciudad de Riobamba*. Tuvo como objetivo general: Determinar la cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en la micro-empresa Vaca Marina, en la ciudad de Riobamba. La investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal, con una población y muestra de 43

trabajadores. Utilizando la técnica de encuesta e instrumento un cuestionario de 17 ítems, entre sus principales resultados se encuentran que, el 60% indicaron que a veces el propietario se comunica de manera clara y efectiva con los empleados, el 70% perciben que a veces el ambiente de trabajo es libre de conflictos frecuentes, el 60% consideran que los empleados muestran un alto nivel de dedicación en sus tareas diarias solo a veces, el 30% mencionaron que a veces las relaciones con los proveedores se gestionan de manera profesional, el 30% opinan de manera neutral que el ambiente de trabajo se mantiene positivo y colaborativo, el 30% también se mantienen neutrales sobre que las decisiones se toman de manera colaborativa, el 30% señalaron que están de acuerdo en que colaboran efectivamente con sus compañeros de trabajo, el 70% consideran que a veces los clientes se encuentran satisfechos con la atención recibida, el 40% están de acuerdo en que los errores se ven como oportunidades de aprendizaje, el 70% indicaron que a veces se sienten seguros de comprender completamente las necesidades del cliente antes de actuar, el 40% seleccionaron casi siempre que se sienten orgullosos del nivel de servicio que brindan a los clientes, el 40% mencionaron que a veces es necesario realizar capacitaciones para un mejor desempeño laboral, el 60% consideran que a veces llegan a tiempo y cumplen con su horario establecido, y el 40% se mantienen neutrales sobre mantener una actitud positiva en su lugar de trabajo, incluso en situaciones difíciles. Se concluye que la cultura organizacional en la micro-empresa Vaca Marina es un factor clave que incide negativamente en el desempeño laboral, por lo que se proponen estrategias que mejoren la comunicación interna, la implementación de políticas claras, el reconocimiento de logros, y el desarrollo de programas de capacitación que promuevan un ambiente de trabajo más saludable y motivador.

Condor (2023) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en ingeniería comercial para la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. Titulado: *Gestión de la administración del talento humano y el desempeño laboral en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR de Quito- Ecuador*; tuvo por objetivo: Determinar de qué manera la gestión de la administración de talento humano influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR de la ciudad de Quito, la metodología aplicada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional fue de 12 trabajadores, para la recolección de los datos se aplicó la técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 13 ítems en donde los resultados fueron: El 67% de los colaboradores son de género masculino, el 58% de los colaboradores tienen un nivel de

educación secundaria, el 42% de los colaboradores considera que la gestión administrativa del talento humano es muy importante, el 67% de los colaboradores califica el proceso de reclutamiento y selección como bueno, el 42% de los colaboradores señala que a veces existen criterios en la designación de cargos, el 50% de los colaboradores indica que ocasionalmente reciben capacitaciones por parte de la empresa, el 50% de los colaboradores califica el desempeño laboral como bueno, el 75% de los colaboradores considera que el trabajo en equipo es el factor más determinante para mejorar su rendimiento, el 42% de los colaboradores manifiesta que siempre cuentan con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones, el 42% de los colaboradores considera que el respeto por el trabajo es el valor corporativo clave para fortalecer al cliente interno, el 42% de los colaboradores está totalmente de acuerdo en que se realicen evaluaciones del desempeño, el 50% de los colaboradores prefiere que las evaluaciones de desempeño se realicen de manera mensual, el 50% de los colaboradores está totalmente de acuerdo en que la empresa debe contar con un modelo de gestión administrativa de talento humano. Se concluye que: La gestión del talento humano en la Empresa Servicios y Mantenimiento JR de la ciudad de Quito refleja una percepción favorable por parte de los trabajadores, con resultados altos en aspectos clave como apoyo de los supervisores, comunicación interna, reconocimiento, capacitación y clima laboral; esto evidencia que una administración eficaz del talento humano influye positivamente en el desempeño laboral, fortaleciendo la motivación, el compromiso y la productividad; en consecuencia, se recomienda que la empresa consolide sus prácticas actuales y avance hacia un sistema formal de evaluación continua que permita optimizar aún más el rendimiento del personal y mejorar la toma de decisiones estratégicas.

Toctaguano (2024) en su trabajo de titulación para optar al título de ciencias políticas y administrativas para la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. Titulado: *El Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Indígena 'SAC' Ltda., de la ciudad de Riobamba en tiempos Post Covid*. Tuvo como objetivo general: Determinar el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa Indígena SAC Ltda., de la ciudad de Riobamba. La investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, la muestra poblacional la conforman 18 colaboradores, para recopilar los datos se aplicó la técnica de la encuesta mediante el instrumento el cuestionario de 15 ítems es escala de Likert, en donde se obtuvieron los siguientes resultados: el 40,0% de los colaboradores asegura que

siempre se emplean estrategias para la planificación de las actividades que realiza en la empresa, el 60,0% manifiesta que siempre se le delegan actividades de autoridad por parte del gerente, el 40,0% afirma que siempre se emplean herramientas de planificación como el FODA para establecer la planificación de las actividades, el 100,0% indica que sí se le ha otorgado un documento que delimite sus funciones conforme las actividades encomendadas, el 60,0% señala que casi siempre se le otorga un cronograma para el cumplimiento de las actividades que tiene a su cargo, el 60,0% menciona que casi siempre se efectúan acciones permanentes que lo motivan para el desarrollo de las actividades operativas, el 60,0% considera que la gestión administrativa que se maneja actualmente es buena, el 40,0% sostiene que la gestión administrativa no fue afectada por la pandemia ocasionada por el COVID-19, el 40,0% asegura que siempre se consideran sus valores y creencias, el 40,0% señala que siempre se valora su esfuerzo en las actividades más que los resultados que obtiene, el 40,0% afirma que siempre desarrolla las actividades encomendadas en un ambiente laboral adecuado, el 60,0% indica que casi siempre se siente seguro en las actividades que desempeña, el 60,0% manifiesta que siempre posee una participación activa en las decisiones que promueven la mejora empresarial, el 40,0% sostiene que siempre se le delegan funciones distintas al cargo por el cual fue contratado, el 40,0% asegura que siempre se le informa debidamente de las decisiones que se toman en busca de la mejora de la empresa, el 40,0% califica la comunicación interna como muy buena, el 40,0% afirma que siempre se consideran sus opiniones y sugerencias para la mejora de los servicios, el 40,0% indica que siempre se establecen normas de cumplimiento, el 40,0% manifiesta que siempre se trabaja en un ambiente donde existe respeto y tolerancia, el 60,0% asegura que a veces existen mecanismos o respuestas inmediatas para la resolución de conflictos internos, el 60,0% califica el liderazgo que se maneja actualmente como bueno y el 60,0% considera que ni en desacuerdo ni de acuerdo el liderazgo de la empresa fue afectado por la pandemia ocasionada por el COVID-19. Se concluye que: El clima organizacional en la Cooperativa Indígena SAC Ltda. es percibido como moderadamente favorable por parte de sus trabajadores, con mayores porcentajes en conductas recurrentes como la colaboración, la responsabilidad y la motivación; sin embargo, se evidencian también aspectos que requieren atención, como la necesidad de reforzar el reconocimiento, el ambiente físico y la escucha activa; por tanto, se sugiere a la institución fortalecer los mecanismos de comunicación interna y motivación laboral para asegurar un clima que potencie el desempeño individual y colectivo.

Antecedentes nacionales

Variable 1: Liderazgo

Calzado (2023) en su tesis para obtener el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, en Perú, desarrolló la tesis titulada: *Liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores del Restaurante D'COCO - Huacho, 2023*. Tuvo como objetivo general: Conocer la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores del Restaurante D'COCO, Huacho, 2023. La metodología fue de tipo aplicada de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, diseño no experimental transversal, con una población muestral de 27 trabajadores; se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento cuestionario con 25 ítems. Pero se tomaron en cuenta los resultados descriptivos por dimensiones, en donde, el 44.4% de los colaboradores perciben el liderazgo transformacional como alto, el 37.0% consideran que el carisma de parte del líder es alto, el 40.7% señalan que la capacidad de inspirar es tanto alta como baja, el 44.4% manifiestan que el estímulo intelectual es bajo y el 40.7% indican que la atención a diferencias individuales también es baja. El 59.3% de los colaboradores perciben el liderazgo transaccional como alto, el 48.1% consideran que la recompensa contingente es alta y el 44.4% señalan que la dirección por excepción activa también es alta. El 44.4% de los colaboradores perciben el liderazgo laissez faire como moderado, el 48.1% manifiestan que evitar responsabilidades es bajo, el 48.1% consideran que la poca claridad de metas y objetivos es baja y el 37.0% indican que la dirección por excepción pasiva es moderada. El 44.4% de los colaboradores perciben el liderazgo en general como alto y otro 44.4% como moderado. El 37.0% de los colaboradores perciben la responsabilidad como alta, el 48.1% consideran que el cumplimiento de las tareas en el tiempo establecido es bajo, el 59.3% manifiestan que las consecuencias negativas también son bajas y el 37.0% señalan que el puesto de trabajo es moderado. El 55.6% de los colaboradores perciben el trabajo en equipo como alto, el 48.1% consideran que el desarrollo de capacidades es alto, el 40.7% señalan que la capacitación es tanto alta como baja y el 40.7% manifiestan que los conocimientos adquiridos también son altos. El 40.7% de los colaboradores perciben la formación y desarrollo personal como alta, el 51.9% consideran que el logro del trabajo es alto, el 40.7% señalan que la retroalimentación es baja y el 44.4% manifiestan que la evaluación de desempeño es baja. Finalmente, el 44.4% de los colaboradores perciben el desempeño laboral como moderado, mientras que el 40.7% lo consideran alto. En conclusión, se

determinó que existe una correlación positiva y fuerte entre el liderazgo y el desempeño laboral debido a que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.768 ($p < 0.05$), por lo que es fundamental implementar estilos de liderazgo que fomenten la motivación, la inspiración y el apoyo individualizado para optimizar el rendimiento en el trabajo.

Ramos (2024) en tesis para obtener el título de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en Perú, desarrolló la tesis titulada: *Propuesta de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024*. Tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024. La metodología fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, con una población muestral de 120 trabajadores; se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario con 17 ítems. Entre los principales resultados se identificó que el 35% de los trabajadores menciona que casi siempre el líder transforma o genera cambios dentro de la organización, el 37% menciona que casi siempre el líder brinda recompensas por el cumplimiento de objetivos, el 29% menciona que pocas veces el líder tarda en tomar decisiones adecuadas y concretas, el 33% de los trabajadores menciona que pocas veces el líder no considera las opiniones de los trabajadores, el 42% de los trabajadores menciona que siempre toman en cuenta sus opiniones y puntos de vista de sus colaboradores, el 43% de los trabajadores consideran que siempre el líder de la empresa posee características personales de honestidad, compromiso, que inspira confianza y permite ser creativos en toda la organización, el 44% de los trabajadores mencionan que siempre el líder posee competencias gerenciales, el 42% de los trabajadores mencionan que casi siempre el líder delega tareas y funciones de manera equitativa, el 32% de los trabajadores menciona que a veces el área de administración se preocupa por el bienestar de todo el personal, el 40% de los trabajadores menciona que siempre se cuenta con un sistema de seguridad que garantiza el bienestar laboral, el 32% de los trabajadores casi siempre se brinda indumentaria a los colaboradores para reducir riesgos y accidentes laborales, el 28% de los trabajadores a veces se sienten presionados por el cumplimiento del trabajo que solicitan, el 36% de los trabajadores mencionan que casi siempre permite desarrollar sus competencias dentro de la empresa, el 36% de los trabajadores mencionan que a veces las condiciones laborales son bajo estrés, el 33% de los trabajadores mencionan que siempre existe comunicación vertical ascendente, el 36% de los trabajadores mencionan que a veces el área administrativa da a

conocer la misión y visión a los integrantes y el 34% de los trabajadores menciona que siempre en la empresa existe la comunicación horizontal pues permite una mejor comunicación entre las áreas. Se concluye, que es necesario promover la aplicación de estrategias para mejorar el liderazgo para un buen clima laboral, pues las empresas que fomentan un mejor ambiente dentro de la organización tienen más probabilidades de lograr los objetivos y asegurar que los trabajadores laboren de manera eficiente y eficaz.

Palacios (2025), en su tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en Perú, desarrolló el estudio titulado: *Propuesta de mejora del liderazgo empresarial para la motivación laboral en la pequeña empresa F & S ingeniería contratistas generales S.A.C., distrito de San Marcos, Áncash, 2025*. Tuvo como objetivo: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo empresarial para la motivación laboral en la pequeña empresa F & S Ingeniería Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Marcos, Áncash, 2025. La metodología fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, con una población muestral de 10 trabajadores; la técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario de 20 preguntas. Los principales resultados indican que: El 80.00% de los trabajadores indicaron que casi nunca el líder de la empresa transmite entusiasmo en las actividades diarias, el 60.00% de los trabajadores señalaron que algunas veces el líder tiene una visión clara y motivadora para el futuro de la empresa, el 90.00% de los trabajadores manifestaron que algunas veces el líder comunica eficazmente los objetivos y planes a los empleados, el 80.00% de los trabajadores afirmaron que casi siempre el líder ha demostrado ser confiable y creíble en sus acciones, el 70.00% de los trabajadores expresaron que nunca el líder reconoce los logros y el esfuerzo de los empleados, el 60.00% de los trabajadores indicaron que nunca el líder es puntual en las reuniones y actividades programadas, el 60.00% de los trabajadores señalaron que siempre el liderazgo tiene un impacto positivo en la moral y desempeño de los empleados, el 80.00% de los trabajadores mencionaron que casi siempre el líder fomenta la creatividad y la innovación dentro del equipo, el 80.00% de los trabajadores expresaron que algunas veces el líder promueve un ambiente creativo que incentive la generación de nuevas ideas, el 50.00% de los trabajadores indicaron que casi siempre el líder aplica una estrategia clara para mejorar el rendimiento del equipo, el 70.00% de los trabajadores manifestaron que siempre están satisfechos con las tareas que realizan dentro de su puesto de trabajo, el 60.00% de los trabajadores señalaron que casi siempre el ambiente laboral es adecuado y

positivo para su desarrollo profesional, el 60.00% de los trabajadores indicaron que casi siempre la empresa brinda oportunidades para su desarrollo y crecimiento profesional, el 60.00% de los trabajadores afirmaron que algunas veces la empresa reconoce y promueve a los empleados según su desempeño, el 80.00% de los trabajadores mencionaron que algunas veces los superiores demuestran empatía hacia las necesidades de los trabajadores, el 70.00% de los trabajadores expresaron que nunca su nivel de remuneración en la empresa es adecuada, el 70.00% de los trabajadores señalaron que nunca el líder transmite motivación para el cumplimiento de metas, el 60.00% de los trabajadores afirmaron que nunca la empresa proporciona incentivos o recompensas por buen desempeño, el 70.00% de los trabajadores manifestaron que nunca la empresa ofrece estabilidad laboral a los empleados, el 60.00% de los trabajadores señalaron que nunca la empresa brinda beneficios adicionales a los establecidos por ley. Se concluye que, en F & S Ingeniería Contratistas Generales S.A.C., existen deficiencias en el liderazgo empresarial y la motivación laboral, como la falta de una visión clara y motivadora del líder, la ausencia de reconocimiento a los empleados, además, la insatisfacción salarial y la falta de empatía afectan la moral del equipo, por ello, se estableció una propuesta de mejora con la expectativa de disminuir los problemas encontrados.

Variable 2: Desempeño laboral

Pincay (2022) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas para la Universidad Estatal del Sur de Manabí-UNESUM, Ecuador, titulado: *Gestión administrativa y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto López*. Tuvo como objetivo general: Determinar de qué manera el proceso administrativo incide en el desempeño laboral de la compañía de transporte en Tricimoto UNVICENTRI S.A. del cantón Paján. La investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal, con una población y muestra de 15 trabajadores. Utilizando la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario de 20 ítems, entre sus principales resultados se encuentran que, el 33,33% de los empleados consideran que pocas veces se aplica un modelo de gestión administrativa en la Cooperativa, el 53,33% indican que el nivel de gestión administrativa es deficiente, el 53,33% señalan que el desempeño laboral del personal es desfavorable, el 46,67% consideran que se aplica un liderazgo autocrático, el 46,67% mencionan que la eficiencia del tipo de liderazgo es deficiente, el 40% indican que el tipo de liderazgo afecta haciendo que los empleados se encuentren desmotivados, el 53,33% señalan que los empleados están

desmotivados en sus actividades, el 46,67% consideran que sus compañeros están en desacuerdo con mostrar interés por lograr metas y objetivos, el 26,67% mencionan que hay falta de comodidad en el ambiente de trabajo, el 33,33% indican que el liderazgo es un factor administrativo con debilidades, el 60,00% están muy de acuerdo en que las deficiencias administrativas perjudican el desempeño laboral, el 73,33% de los empleados consideran que una adecuada gestión administrativa mejoraría el desempeño laboral, el 40,00% indican que los factores y elementos de la gestión administrativa repercuten en que no hay interés en realizar las tareas, el 46,67% mencionan que los salarios bajos son una de las circunstancias que limitan el desempeño laboral, el 60,00% consideran que las estrategias aplicadas para mejorar el desempeño son muy deficientes, el 33,33% indican que permitir la participación de los empleados en la toma de decisiones es una medida necesaria para mejorar el desempeño laboral, el 40,00% consideran que los métodos de evaluación de desempeño deben ser pruebas de rendimiento, el 66,67% señalan que la recompensa deseada por un correcto desempeño es recibir incentivos económicos, el 46,67% expresan que garantizar su puesto de trabajo es la estrategia motivacional y social más adecuada, y el 73,33% indican que al aplicarse mejores incentivos laborales se mejorará el desempeño laboral. Se concluye que la gestión administrativa dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto López presenta deficiencias evidentes, ya que un alto porcentaje de empleados considera que el desempeño laboral es desfavorable; además, predomina un liderazgo autocrático y percibido como deficiente, lo que genera desmotivación y falta de interés en alcanzar las metas organizacionales; también se observa que los factores administrativos, como la planificación y el liderazgo, afectan directamente la efectividad de las funciones del personal

Janampa (2024) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, titulada *Desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el restaurante Koi Cocina Nikkei SAC, distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024*, tuvo como objetivo general: Determinar las características del desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el restaurante Koi Cocina Nikkei SAC, distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024. La metodología fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal; la muestra poblacional estuvo conformada por 33 colaboradores, a quienes se les aplicó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario de 20 preguntas cerradas, pero se tomaron en cuenta los resultados del desempeño laboral el 40.00% de los colaboradores señalan que a veces se les brinda retroalimentación para mejorar el desempeño

de sus habilidades, el 30.00% indica que a veces se realiza capacitación en temas relacionados a sus funciones para perfeccionar habilidades, el 40.00% manifiestan que solo a veces ayudan a solucionar un problema, el 40.00% señalan que casi siempre las relaciones con los integrantes del equipo de trabajo los motivan, el 40.00% indican que a veces se toman en cuenta los valores de los trabajadores, el 40.00% responden que solo a veces se logra cumplir de manera segura las metas establecidas por el restaurante, el 40.00% señalan que a veces se logra desarrollar los objetivos de la empresa con las aptitudes del trabajador, el 40.00% manifiestan que a veces los incentivos son acordes al desarrollo de la productividad, el 40.00% indican que a veces el eficiente desempeño laboral se refleja en la rentabilidad de la empresa, el 40.00% mencionan que a veces se logra la compatibilidad de los trabajos realizados con los objetivos de la organización. Se concluye que el restaurante presenta áreas críticas que requieren atención inmediata para fortalecer las competencias de los trabajadores, mejorar la productividad, la satisfacción laboral y la confiabilidad del servicio, ya que las deficiencias actuales en el desempeño laboral impactan negativamente en la calidad del servicio y representan un riesgo significativo para la continuidad del negocio.

Lapa (2023) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, titulado: *Capacitación para la mejora del desempeño laboral de la empresa inversiones medina constructora y consultora S.A.C., distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023*, tuvo como objetivo general: Identificar las características de la capacitación para la mejora del desempeño laboral de la Empresa Inversiones Medina Constructora y Consultora S.A.C., Distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023, el método utilizado fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, el diseño es no experimental-transversal, la muestra poblacional la conformaron 110 trabajadores, a quienes se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 16 ítems: El 43.63% de los trabajadores manifestaron que a veces muestran iniciativa en las labores que desempeñan en la empresa, el 56.37% de los trabajadores señalaron que casi siempre tienen la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir en la empresa, el 64.55% de los colaboradores indicaron que casi nunca tienen la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros de trabajo y con los clientes, el 61.82% de los trabajadores afirmaron que siempre se practica la honestidad en las labores diarias, el 84.54% de los trabajadores expresaron que a veces cuando los compañeros cuentan sus problemas los demás tienen la capacidad de entender dicha situación, el 79.09% de los trabajadores señalaron que a veces desarrollan sus actividades

con actitud positiva, el 55.46% de los trabajadores manifestaron que casi siempre conocen muy bien las funciones exactas que van a realizar en su área de labores, el 46.36% de los trabajadores indicaron que casi nunca conocen sobre los estándares de servicio al cliente que practica la empresa, el 68.18% de los colaboradores señalaron que casi siempre conocen las normas del reglamento interno de la empresa, el 53.64% de los colaboradores manifestaron que casi siempre consideran la recepción de oportunidades para el desarrollo profesional en su área de trabajo, el 58.18% de los colaboradores afirmaron que siempre tienen un trato amable con los clientes que acuden a la empresa, el 33.64% de los trabajadores señalaron que casi siempre se sienten comprometidos con lograr los objetivos de la empresa, el 43.64% de los colaboradores expresaron que casi nunca sienten satisfacción con las funciones que realizan en su área de trabajo, el 83.64% de los trabajadores indicaron que a veces se sienten identificados con la cultura empresarial que se practica, el 65.45% de los colaboradores manifestaron que casi siempre aportan con nuevas ideas para solucionar problemas que se presentan en la empresa, el 89.09% de los trabajadores señalaron que casi nunca tendrían la capacidad para trabajar con equipos multidisciplinarios.. Se concluye que la capacitación ha sido reconocida ampliamente por los trabajadores como un factor clave para fortalecer sus competencias laborales, mejorar su rendimiento y adaptarse eficazmente a los requerimientos del entorno laboral, lo que a su vez permite lograr mayor eficiencia organizacional y fomentar un clima de mejora continua.

Antecedentes regionales y/o locales

Variable 1: Liderazgo

Debido a que no se encontraron antecedentes específicos sobre liderazgo en restaurantes en la provincia de Satipo ni en el departamento de Junín, se ampliaron la búsqueda a departamentos cercanos como Pasco y a la ciudad de Huancayo, capital de Junín, considerando que presentan contextos similares; además, ante la limitada investigación en el sector restaurantero, se incluyeron estudios del sector servicios en general, con el fin de aportar un marco referencial adecuado para esta investigación.

Pelayza (2024) en su tesis para obtener el título de Maestro en Ingeniería Civil con mención en Dirección de Empresas de la Construcción, en la Universidad César Vallejo, Perú, desarrolló la investigación titulada: *Relación entre el liderazgo y la productividad en una empresa constructora, Huancayo – 2023*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el liderazgo y la productividad en una empresa constructora. La metodología fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no

experimental de corte transversal; con una población censal de 101 colaboradores, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario de 42 ítems, pero solo se tomaron en cuenta los resultados descriptivos por dimensiones. El 100,0% de los trabajadores son hombres, el 43,6% de los colaboradores tiene entre 18 y 30 años, el 67,3% están ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre el liderazgo que se da dentro de la empresa, el 57,4% están ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto al liderazgo transformacional, el 58,4% están ni de acuerdo ni en desacuerdo en la dimensión liderazgo transaccional, el 47,5% están ni de acuerdo ni en desacuerdo frente al liderazgo laissez faire, el 55,4% están ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre la productividad en la organización, el 47,5% están ni de acuerdo ni en desacuerdo en la dimensión eficiencia, el 47,5% están ni de acuerdo ni en desacuerdo en la dimensión eficacia, el 38,6% están de acuerdo en que la efectividad en la empresa constructora es buena. En conclusión, se determinó que el liderazgo tiene una relación significativa y directa con la productividad en la empresa constructora ubicada en Huancayo; esto implica que los diferentes estilos y prácticas de liderazgo que se implementan dentro de la organización influyen considerablemente en el desempeño y eficiencia de los colaboradores, afectando así los niveles generales de productividad; además, esta relación señala la importancia de fortalecer y adaptar los enfoques de liderazgo para mejorar los resultados operativos y alcanzar los objetivos organizacionales.

Mera (2023) en su tesis para obtener el título de Licenciado en Administración y Marketing, en la Universidad Continental, en Perú, desarrolló la tesis titulada: *Influencia entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio banco BBVA sucursal La Merced - Junín, 2022*. Tuvo como objetivo general: Identificar la relación entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio del Banco BBVA Perú en la sucursal de La Merced, Junín. La metodología fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal, con una población y muestra de 15 trabajadores; se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario tipo Likert con 21 ítems para la variable liderazgo transformacional. Entre los principales resultados se identificó que: El 46,7% de los colaboradores presentan un nivel medio de liderazgo transformacional, el 40,0% de los colaboradores tienen un nivel medio de estimulación intelectual, el 40,0% de los colaboradores muestran un nivel medio en la dimensión consideración individualizada, el 53,3% de los colaboradores presentan un nivel medio en la dimensión motivación e inspiración, el 53,3% de los colaboradores alcanzan un nivel alto en la dimensión influencia idealizada o carisma. En conclusión, se determinó que

existe una relación significativa entre el liderazgo transformacional y la calidad de servicio, lo que evidencia que un estilo de liderazgo basado en la motivación, la participación y el reconocimiento favorece directamente el desempeño del personal y la percepción positiva del cliente.

Melgarejo (2021) en su tesis para obtener el título de Licenciada en Administración, en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, en Perú, desarrolló la tesis titulada: *Liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., Agencias Pasco, 2021*. Tuvo como objetivo general: Establecer de qué manera el liderazgo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., Agencias Pasco, 2021. La metodología fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, con una población muestral de 31 trabajadores; se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario con 19 ítems. Entre los principales resultados se identificó que: El 30,8% de los trabajadores está más o menos de acuerdo en que el gerente muestra seguridad en sí mismo, el 34,6% de los trabajadores está totalmente en desacuerdo en que el gerente es impulsivo y dominante, el 34,6% de los trabajadores está totalmente en desacuerdo en que el gerente a pesar de los fracasos continúa persistiendo con sus ideas, el 30,8% de los trabajadores está en desacuerdo en que el gerente tiene un trato digno y de respeto hacia ellos, el 26,9% de los trabajadores está totalmente en desacuerdo en que el gerente felicita e incentiva a los trabajadores, el 26,9% de los trabajadores está totalmente en desacuerdo en que el gerente experimenta y toma riesgos en el trabajo, el 23,1% de los trabajadores está en desacuerdo en que el gerente es justo, el 42,3% de los trabajadores está totalmente en desacuerdo en que el gerente es entusiasta y con mente abierta, el 30,8% de los trabajadores está totalmente en desacuerdo en que el gerente actúa y apoya a sus subordinados, el 34,6% de los trabajadores está en desacuerdo en que el gerente involucra a otros en la planificación de acciones, el 26,9% de los trabajadores está en desacuerdo en que el gerente los impulsa a identificarse con las metas de la empresa, el 26,9% de los trabajadores está totalmente en desacuerdo en que el gerente motiva a sus subordinados para el desarrollo de las relaciones corporativas, el 30,8% de los trabajadores está totalmente en desacuerdo en que el gerente carece de firmeza en sus convicciones, el 26,9% de los trabajadores está totalmente en desacuerdo en que el gerente es inseguro y busca ayuda en otras personas, el 30,8% de los trabajadores está en desacuerdo en que el gerente valora las opiniones de los demás, el 38,5% de los trabajadores está en desacuerdo en que el gerente

delega su cargo en ciertas ocasiones, el 30,8% de los trabajadores está más o menos de acuerdo en que el gerente reconoce la capacidad de otros, el 30,8% de los trabajadores está en desacuerdo en que el gerente toma riesgos para lograr los objetivos trazados, el 26,9% de los trabajadores está totalmente en desacuerdo en que los objetivos y metas de la entidad están alineadas a las suyas, el 26,9% de los trabajadores está en desacuerdo en que es capaz de dominar su carácter, el 26,9% de los trabajadores está totalmente de acuerdo en que el logro o fracaso de sus funciones están sujetas a la entidad, el 34,6% de los trabajadores está totalmente de acuerdo en que se consideran capaces de cumplir con los objetivos que les proponen, el 30,8% de los trabajadores está en desacuerdo en que cuentan con los equipos y materiales necesarios en su área de trabajo, el 26,9% de los trabajadores está totalmente en desacuerdo en que tienen claridad en las actividades, funciones y objetivos en su puesto laboral, el 30,8% de los trabajadores está en desacuerdo en que su salario va de acuerdo a su desempeño, el 42,3% de los trabajadores está totalmente en desacuerdo en que siempre se muestran obedientes de las reglas y políticas impuestas por la empresa, el 42,3% de los trabajadores está totalmente en desacuerdo en que la administración los apoya en todo momento, el 30,8% de los trabajadores está en desacuerdo en que las leyes y regulaciones de la institución ayudan a la concepción de un buen entorno laboral, el 34,6% de los trabajadores está más o menos de acuerdo en que tienen las habilidades técnicas necesarias para desempeñar eficientemente sus funciones, el 30,8% de los trabajadores está más o menos de acuerdo en que encuentran soluciones a los problemas que se presentan en su trabajo, el 30,8% de los trabajadores está de acuerdo en que tratan de analizar las situaciones que se presentan para tomar mejores decisiones. En conclusión, se determinó que el liderazgo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., Agencias Pasco, 2021, comprobado mediante la prueba de Pearson, que arrojó un valor de 0.686 y un nivel de significancia de 0.00.

Variable 2: Desempeño laboral

Echevarría (2024) en su tesis para obtener el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Privada del Norte, en Perú, desarrolló la tesis titulada: *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de multiservicios, Junín 2024*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de multiservicios, Junín 2024. La metodología fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo,

nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal, con una población de 137 y una muestra de 75 trabajadores; se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario con 17 ítems. Entre los principales resultados descriptivos por dimensiones: El 49,6% de los trabajadores señalaron que casi siempre se debe tener en cuenta el clima organizacional, el 45,3% indicaron que casi siempre se debe tener en cuenta el desempeño laboral, el 51,1% mencionaron que algunas veces se debe tener en cuenta la comunicación, el 41,6% afirmaron que algunas veces se debe tener en cuenta la motivación, el 44,5% expresaron que algunas veces se debe tener en cuenta el liderazgo, el 41,6% precisaron que algunas veces se debe tener en cuenta la productividad, el 35,0% manifestaron que algunas veces se debe tener en cuenta la eficacia y el 45,3% señalaron que casi siempre se debe tener en cuenta la eficiencia laboral. Se concluye que, se determinó que un clima organizacional favorable influye directamente en el desempeño laboral, por lo que se recomienda fortalecer la gestión del talento humano con estrategias centradas en la motivación, comunicación y liderazgo efectivo.

Torres (2022) en su tesis para obtener el título de Licenciada en Administración, en la Universidad Señor de Sipán, en Perú, desarrolló la tesis titulada: *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo, sede Junín, 2022. La metodología fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal, con una población muestral de 83; se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento cuestionario con 18 ítems. Pero se tomaron en cuenta los resultados descriptivos por dimensiones, en donde, el 56,6% de los colaboradores tiene un nivel medio de inteligencia emocional, el 38,6% presenta un nivel bajo de desempeño laboral, el 68,7% posee un nivel medio de autoconocimiento, el 68,7% cuenta con un nivel medio de autorregulación, el 43,4% refleja un nivel bajo de motivación, el 53,0% manifiesta un nivel medio de empatía y el 59,0% evidencia un nivel medio de habilidades sociales. En conclusión, se determinó que existe una relación positiva y fuerte entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, por lo que se recomienda fortalecer programas de desarrollo emocional para mejorar el rendimiento de los colaboradores.

Bazán y Casas (2022) en su tesis para obtener el título de Licenciadas en Administración, en la Universidad César Vallejo, en Perú, desarrollaron la tesis titulada: *Cultura de seguridad y desempeño laboral en la estación de servicios de combustible de la*

empresa COESTI S.A., Junín, 2022. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la cultura de seguridad y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa COESTI S.A. de Junín, 2022. La metodología fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental transversal, con una población muestral de 90 colaboradores; se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento cuestionario con 22 ítems. Pero se tomaron en cuenta los resultados descriptivos por dimensiones, en donde: El 40,0% de los colaboradores considera que desarrollan un desempeño laboral regular, el 54,4% sostiene que el desempeño de la tarea es regular, el 52,0% precisa que existe un nivel bajo de comportamiento contraproducente, el 46,7% afirma que el desempeño contextual es deficiente, el 42,2% indica que la cultura de seguridad se encuentra en un nivel regular, el 36,7% comenta que las respuestas de seguridad del jefe son negativas, el 40,0% señala que la conducta segura de los compañeros es regular y el 44,4% sostiene que la conducta segura del trabajador es regular. En conclusión, se determinó que la cultura de seguridad presenta una relación directa y moderada con el desempeño laboral, por lo que es fundamental fortalecerla en todos los niveles para garantizar un ambiente de trabajo seguro y eficiente.

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Liderazgo

El liderazgo se entiende como la capacidad que tiene una persona para influir, motivar y guiar a un grupo hacia el logro de objetivos comunes; implica ejercer autoridad no solo desde una posición jerárquica, sino también desde la credibilidad, la confianza y la empatía; por ello, un líder efectivo no impone, sino que inspira mediante el ejemplo y la visión estratégica; además, el liderazgo supone una comunicación clara, una toma de decisiones responsable y una actitud proactiva frente a los desafíos; en ese sentido, desempeña un rol esencial en la dinámica organizacional, ya que alinea los esfuerzos individuales con las metas colectivas; por tanto, su adecuada aplicación contribuye significativamente a la eficiencia y sostenibilidad de cualquier institución o empresa (Herreño, 2024).

En otro plano, el liderazgo puede adoptar diversos estilos según las circunstancias, las características del equipo y la cultura organizacional; por ejemplo, el estilo transformacional promueve la innovación, el compromiso emocional y el crecimiento personal; el transaccional se enfoca en la supervisión, la recompensa y el cumplimiento de normas; mientras que el autoritario prioriza el control y la disciplina, aunque puede ser útil en contextos de crisis; en todos los casos, el liderazgo efectivo requiere de habilidades

blandas como la inteligencia emocional, la empatía y la escucha activa; de esta manera, el líder logra generar confianza, resolver conflictos de forma oportuna y mantener la cohesión del equipo; asimismo, fomenta un clima laboral positivo que impulsa la productividad y el bienestar (Salguero & García, 2024).

Los autores concuerdan en que, el liderazgo trasciende la estructura formal de las organizaciones, ya que puede emerger de cualquier nivel cuando alguien asume la responsabilidad de orientar y acompañar a otros; por tanto, es una competencia que debe ser desarrollada, evaluada y fortalecida de manera continua mediante procesos de formación y experiencia práctica; además, su impacto se refleja no solo en los resultados operativos, sino también en la cultura organizacional y en la satisfacción de los trabajadores; en consecuencia, las instituciones que valoran y promueven el liderazgo interno tienden a ser más resilientes, adaptables y exitosas; esto se debe a que logran movilizar el talento humano hacia metas compartidas, gestionando de manera efectiva el cambio y los recursos disponibles.

Importancia del liderazgo transformacional

La importancia del liderazgo transformacional radica en su capacidad para generar un cambio profundo y sostenido dentro de las organizaciones; este tipo de liderazgo no se limita a dirigir tareas ni a controlar procesos mecánicos, sino que se enfoca en inspirar una visión compartida que moviliza a los trabajadores hacia metas de alto impacto; cuando un líder transformacional actúa con claridad, autenticidad y compromiso, logra despertar la motivación intrínseca de sus colaboradores; esto favorece la toma de decisiones estratégicas, eleva el sentido de pertenencia institucional y fortalece la cultura organizacional; en ese sentido, su importancia se refleja no solo en la mejora de indicadores productivos, sino también en la consolidación de un entorno donde la innovación, la cooperación y la confianza son elementos constantes (Benites et al., 2024).

El liderazgo transformacional cobra especial relevancia en contextos donde las organizaciones enfrentan desafíos complejos o se encuentran en procesos de cambio estructural; ante estas situaciones, la figura del líder visionario se vuelve indispensable, ya que su rol no se limita a coordinar recursos, sino que impulsa el crecimiento humano y profesional dentro de cada miembro del equipo; mediante la inspiración, la estimulación intelectual y la consideración personalizada, el líder transforma entornos rígidos en espacios flexibles, participativos y resilientes; por lo tanto, su importancia no solo es funcional, sino también emocional y cultural, pues ayuda a configurar ambientes laborales donde la gente

se siente valorada y dispuesta a comprometerse con los objetivos institucionales (Sangama, Dávila & Alva, 2025).

En sostenéis, es posible afirmar que la importancia del liderazgo transformacional no solo se justifica por su efectividad práctica, sino también por su impacto en la construcción de relaciones auténticas y horizontales dentro de las organizaciones; al priorizar el desarrollo humano, este estilo de liderazgo contribuye a una gestión más ética, sostenible y centrada en el bienestar colectivo; en resumen, su importancia radica en que no dirige desde el poder, sino desde la influencia positiva, la empatía y la inspiración duradera.

Beneficios de aplicar el liderazgo transformacional

Aplicar el liderazgo transformacional dentro de una organización conlleva múltiples beneficios que impactan tanto en la productividad como en el bienestar del equipo humano; uno de los más destacados es el aumento del compromiso de los trabajadores, ya que al sentirse inspirados y valorados por sus líderes, desarrollan un vínculo más fuerte con los objetivos institucionales; además, este estilo de liderazgo promueve la creatividad y el pensamiento crítico, lo cual favorece la innovación en la solución de problemas y la optimización de procesos; gracias a estas condiciones, los equipos se tornan más resilientes, proactivos y abiertos al aprendizaje continuo; al mismo tiempo, se reduce la rotación de personal, ya que se fortalece el sentido de pertenencia y la motivación interna; así, los beneficios no solo son visibles en los indicadores operativos, sino también en la cohesión y armonía del grupo de trabajo (Yaulilahua & Almenaba, 2022).

Otro beneficio fundamental del liderazgo transformacional es el desarrollo del talento humano a través de la identificación y potenciación de capacidades individuales; los líderes transformacionales no solo supervisan, sino que actúan como mentores que acompañan el crecimiento profesional de sus colaboradores; al brindar retroalimentación constante y establecer relaciones basadas en la confianza y el respeto, crean las condiciones necesarias para que cada trabajador alcance su máximo potencial; esta dinámica fortalece la autonomía, mejora la toma de decisiones y favorece el empoderamiento de los equipos; además, cuando los trabajadores sienten que sus ideas son valoradas, se incrementa el sentido de responsabilidad compartida y se generan sinergias que impulsan el logro de metas más ambiciosas (Hernández, 2021).

Por tanto, se puede decir que los beneficios de aplicar el liderazgo transformacional no se limitan a resultados operativos inmediatos, sino que abarcan aspectos más profundos relacionados con la cultura organizacional, el desarrollo personal y la sostenibilidad

institucional; este estilo de liderazgo actúa como un motor de transformación que mejora la calidad de vida laboral, fortalece el vínculo entre líderes y equipos y proyecta a la organización hacia un futuro más sólido, humano e innovador.

Dimensión 1. Liderazgo transformacional

El liderazgo transformacional se configura como un enfoque dinámico y motivador que busca transformar tanto a las personas como a las organizaciones; este tipo de liderazgo no se centra solamente en los resultados, sino que pone énfasis en el crecimiento personal y profesional de los colaboradores; el líder transformacional se convierte en un agente de cambio, fomenta la innovación, inspira con el ejemplo y establece una visión clara que moviliza a los equipos hacia objetivos comunes; además, no impone de forma autoritaria, sino que guía con base en la confianza, la empatía y la capacidad de comunicación; por estas razones, este estilo resulta fundamental en contextos de transformación cultural y adaptación al cambio; en consecuencia, promueve un clima organizacional positivo donde la motivación y el compromiso fluyen de manera espontánea y sostenida (Paredes & Flores, 2023).

Este liderazgo también se distingue por su capacidad para despertar el potencial dormido en los trabajadores; el líder transformacional identifica fortalezas, reconoce logros, escucha activamente y ofrece retroalimentación constructiva, lo cual fortalece el sentido de pertenencia y la autoestima laboral; en lugar de limitarse a supervisar el cumplimiento de tareas, este estilo impulsa el pensamiento estratégico, estimula la participación activa y propicia un ambiente de colaboración horizontal; asimismo, valora la diversidad de ideas y promueve una cultura de aprendizaje continuo que fortalece la resiliencia frente a los retos del entorno; gracias a estas características, el liderazgo transformacional ha demostrado ser altamente eficaz en sectores que exigen creatividad, compromiso y responsabilidad compartida (Choque, 2025).

En términos generales, el liderazgo transformacional representa una estrategia integral que trasciende la gestión convencional de equipos y se orienta hacia la creación de culturas organizacionales sólidas y sostenibles; su esencia radica en la transformación conjunta del líder y sus seguidores, lo cual genera cambios significativos no solo en los indicadores de productividad, sino también en los valores y las relaciones internas; por tanto, se puede decir que este estilo de liderazgo no solo moviliza, sino que también inspira y transforma tanto estructuras como personas.

Indicador 1. Inspiración

La inspiración, dentro del contexto del liderazgo transformacional, representa una fuerza movilizadora que impulsa a los colaboradores a actuar con entusiasmo, compromiso y sentido de propósito; este elemento no depende únicamente de discursos motivadores, sino de la coherencia entre lo que el líder dice, hace y representa; cuando un líder inspira, transmite confianza, proyecta una visión compartida y despierta el deseo de superación en quienes lo rodean; la inspiración no se impone por jerarquía, sino que se construye a través del ejemplo, la integridad y la conexión emocional; por ello, los equipos que cuentan con líderes inspiradores suelen mostrar mayor cohesión, creatividad y resiliencia frente a los desafíos; en consecuencia, la inspiración se convierte en un recurso intangible, pero fundamental para el crecimiento individual y colectivo (Fajardo, 2025).

Desde una perspectiva organizacional, la inspiración cumple un rol esencial en la consolidación de una cultura orientada al logro y a la excelencia; cuando los líderes se expresan con pasión, claridad y visión de futuro, logran activar la motivación interna de los trabajadores, quienes dejan de limitarse a cumplir tareas y empiezan a comprometerse con propósitos más amplios; este fenómeno tiene un efecto multiplicador, ya que las personas inspiradas tienden a inspirar a otros, generando así una dinámica positiva que fortalece la identidad institucional; además, en entornos donde la rutina o el desánimo amenazan el rendimiento, la inspiración actúa como un catalizador emocional que renueva las energías y alimenta la esperanza compartida (De La Rada et al., 2024).

En este sentido, se puede decir que la inspiración no es solo un componente del liderazgo transformacional, sino un pilar esencial en la construcción de equipos sólidos, motivados y orientados al cambio; su presencia permite trascender los límites de lo cotidiano, estimula la búsqueda de metas superiores y fortalece la conexión emocional entre los miembros de una organización y su misión institucional.

Indicador 2. Estimulación intelectual

La estimulación intelectual constituye uno de los ejes fundamentales del liderazgo transformacional, ya que se orienta a desafiar a los colaboradores para que analicen sus rutinas, cuestionen sus propios límites y adopten nuevas formas de pensar; este componente implica promover un entorno donde las ideas fluyan sin temor al juicio, donde se fomente la creatividad y se valore la diversidad cognitiva; los líderes que practican la estimulación intelectual no imponen soluciones, sino que plantean preguntas abiertas, animan a reflexionar y empujan a los equipos a encontrar alternativas propias ante los retos que

enfrentan; en consecuencia, se logra desarrollar una cultura de aprendizaje constante que potencia tanto la autonomía personal como el pensamiento estratégico colectivo (Ormaza et al., 2023).

Este tipo de estímulo también permite que los trabajadores se sientan intelectualmente valorados y motivados a innovar; cuando el líder reconoce y celebra las ideas diferentes, incluso aquellas que desafían el statu quo, contribuye a romper estructuras mentales rígidas y despierta el deseo de explorar nuevas posibilidades; además, al abrir espacios para la experimentación y el análisis crítico, se mejora la calidad de los procesos y se fortalece la toma de decisiones; la estimulación intelectual no solo incrementa la capacidad técnica de los equipos, sino que también refuerza su disposición a asumir responsabilidades complejas y a liderar iniciativas propias desde una visión reflexiva y constructiva (Villafuerte & Verdezoto, 2024).

Por tanto, se puede decir que la estimulación intelectual permite construir organizaciones más flexibles, críticas y adaptables, ya que promueve una mentalidad abierta al cambio y a la mejora continua; gracias a este componente del liderazgo transformacional, los trabajadores dejan de actuar de forma automática y se convierten en protagonistas activos del pensamiento organizacional, lo que resulta esencial para afrontar entornos cada vez más dinámicos y competitivos.

Indicador 3. Consideración individualizada

La consideración individualizada es un principio clave dentro del liderazgo transformacional, ya que se enfoca en atender de manera diferenciada las necesidades, capacidades y aspiraciones de cada miembro del equipo; este componente no parte de una lógica uniforme, sino que reconoce la singularidad de cada colaborador y adapta las acciones del líder a su contexto personal y profesional; a través de la escucha activa, el acompañamiento empático y la orientación personalizada, el líder logra fortalecer el vínculo interpersonal y fomentar un ambiente de respeto mutuo; cuando se aplica esta consideración, los trabajadores perciben que no son tratados como piezas intercambiables, sino como personas con valor propio, lo cual incrementa su motivación y sentido de pertenencia hacia la organización (Vargas & Gómez, 2021).

En la práctica, la consideración individualizada se traduce en acciones concretas como brindar oportunidades formativas específicas, asignar responsabilidades acordes al potencial de cada persona y ofrecer retroalimentación enfocada en el crecimiento personal; este enfoque permite que los colaboradores desarrollen confianza en sí mismos, se sientan

reconocidos por sus logros y estén más dispuestos a comprometerse con los objetivos institucionales; además, el trato diferenciado fortalece el clima laboral, ya que reduce los sentimientos de invisibilidad o desigualdad que a menudo generan tensiones internas; por tanto, este componente del liderazgo transformacional no solo promueve el bienestar del individuo, sino también la armonía general del equipo (González et al., 2023).

En resumen, la consideración individualizada representa un acto de liderazgo humano y estratégico, ya que permite alinear las necesidades individuales con los fines colectivos sin sacrificar la autenticidad de las personas; cuando se ejerce de forma constante y genuina, transforma los vínculos laborales en relaciones de confianza, impulsa el desarrollo integral del talento humano y fortalece la cohesión organizacional desde una perspectiva inclusiva, ética y profundamente empática.

Indicador 4. Influencia carismática

La influencia carismática es uno de los pilares fundamentales del liderazgo transformacional y se manifiesta en la capacidad del líder para cautivar, motivar e inspirar confianza en sus seguidores a través de su presencia, conducta y valores; este tipo de influencia no se impone desde la jerarquía formal, sino que se construye desde la coherencia entre lo que se dice y lo que se hace; el líder carismático transmite pasión, convicción y compromiso, lo que genera un efecto multiplicador en la actitud de sus colaboradores; a través de su ejemplo, logra movilizar a las personas hacia una causa común, generando adhesión espontánea y respeto sincero; por tanto, este tipo de influencia resulta clave en contextos donde se necesita unidad, propósito compartido y fortaleza emocional frente a los cambios (Alvarado & Zambrano, 2021).

El carisma del líder también permite consolidar una identidad organizacional fuerte, ya que sus valores se reflejan en el comportamiento colectivo y en la forma en que los equipos enfrentan los desafíos; al mostrarse accesible, transparente y seguro de sus convicciones, el líder carismático construye credibilidad y fideliza a los trabajadores, quienes no solo obedecen, sino que se sienten parte de un propósito más grande; este estilo de influencia ayuda a crear un entorno donde las relaciones se basan en la confianza y la admiración genuina, lo cual facilita la comunicación, la resolución de conflictos y el sentido de pertenencia institucional; en este sentido, la influencia carismática no es solo un rasgo personal, sino un instrumento estratégico para liderar con humanidad y efectividad (Espinosa, 2024).

En definitiva, la influencia carismática es una herramienta poderosa que permite al líder transformacional no solo dirigir, sino también inspirar y cohesionar a los equipos a través del respeto, la admiración y la conexión emocional; su valor no radica en el poder formal, sino en la autenticidad con la que el líder encarna los ideales que promueve, generando así un impacto duradero en la cultura organizacional y en la actitud de sus seguidores.

Dimensión 2. Liderazgo transaccional

El liderazgo transaccional se basa en una relación de intercambio entre el líder y sus colaboradores, en la cual se establecen metas claras, recompensas específicas y consecuencias por el incumplimiento de las tareas; este tipo de liderazgo parte de un enfoque estructurado, donde el control, la supervisión y la corrección son elementos clave para mantener el orden y alcanzar los resultados esperados; el líder transaccional actúa como un gestor que administra el rendimiento a través de normas precisas y acuerdos formales; en este estilo, la eficiencia operativa y el cumplimiento de objetivos inmediatos son prioritarios, lo cual resulta útil en contextos donde las funciones están bien definidas y los procesos deben seguirse con disciplina y exactitud (Duque & Rodríguez, 2021).

Desde esta perspectiva, el liderazgo transaccional funciona adecuadamente en organizaciones que requieren control constante, estructuras jerárquicas y un alto nivel de disciplina; este modelo puede garantizar la estabilidad y el cumplimiento de metas cuando se aplica de forma justa y consistente; el líder que adopta este enfoque suele centrarse en la supervisión directa, el monitoreo de resultados y la aplicación de incentivos o sanciones según el comportamiento del personal; aunque este estilo puede parecer rígido, su aplicación resulta eficiente en situaciones que exigen decisiones rápidas, procedimientos estandarizados o trabajo bajo presión; además, ofrece claridad de roles, lo cual puede reducir la ambigüedad en los equipos y facilitar la coordinación operativa (Davila & Agüero, 2023).

En resumen, el liderazgo transaccional proporciona una estructura útil para gestionar el rendimiento en entornos donde la estabilidad, el control y la previsibilidad son esenciales; si bien no promueve necesariamente la innovación ni el desarrollo emocional de los equipos, permite establecer un marco claro de responsabilidades, lo cual es fundamental para asegurar el cumplimiento eficiente de tareas específicas dentro de la organización.

Indicador 1. Recompensas por desempeño

Las recompensas por desempeño constituyen un componente central del liderazgo transaccional y se utilizan como mecanismos para motivar a los trabajadores mediante

incentivos directos vinculados al cumplimiento de objetivos específicos; este sistema parte de la idea de que el comportamiento humano puede orientarse a través de beneficios tangibles, tales como bonos económicos, reconocimientos formales, ascensos o beneficios adicionales; cuando las metas se alcanzan, el líder ofrece una retribución previamente establecida, reforzando así la conducta deseada y promoviendo un ciclo de responsabilidad y resultados; este tipo de dinámica permite mantener elevados niveles de productividad y alinea las expectativas del líder con las acciones del colaborador; en entornos donde el trabajo es repetitivo o altamente estructurado, este enfoque suele resultar especialmente efectivo (Pereyra, Rey de Castro & Uribe, 2022).

Además de los beneficios materiales, las recompensas por desempeño también pueden tener un fuerte impacto en la moral y la motivación del equipo, siempre que se apliquen de manera equitativa y transparente; al reconocer los logros individuales o grupales, se refuerza el sentido de competencia saludable, se eleva la autoestima laboral y se fortalece la relación entre esfuerzo y resultado; sin embargo, si estas recompensas no se gestionan con criterios claros o se perciben como arbitrarias, pueden generar frustración y desmotivación entre los trabajadores; por ello, el líder debe diseñar un sistema de incentivos justo, coherente con los objetivos institucionales y acorde con las necesidades del equipo, considerando tanto aspectos cuantitativos como cualitativos del desempeño (Campos & Alva, 2025).

Por tanto, se puede decir que las recompensas por desempeño no solo actúan como estímulo para mejorar los resultados organizacionales, sino también como una herramienta de gestión que permite alinear intereses individuales con metas institucionales; cuando se utilizan con criterio y equilibrio, contribuyen al fortalecimiento de una cultura organizacional basada en el mérito, la responsabilidad y la mejora continua.

Indicador 2. Supervisión activa

La supervisión activa es una práctica fundamental del liderazgo transaccional que implica la observación constante del comportamiento de los trabajadores para asegurar que las tareas se ejecuten conforme a las normas y los estándares establecidos; esta forma de supervisión no se basa únicamente en el control autoritario, sino en la detección oportuna de errores, desviaciones o incumplimientos que puedan afectar los resultados del equipo; el líder que ejerce una supervisión activa se mantiene presente, ofrece directrices claras y monitorea de forma directa el desempeño diario de los colaboradores; además, no espera que surjan los problemas para intervenir, sino que actúa de manera preventiva, corrigiendo con

inmediatez las conductas que puedan poner en riesgo la eficiencia del trabajo colectivo (Alban & Salazar, 2025).

Este tipo de supervisión puede resultar muy útil en ambientes donde se requiere un alto grado de precisión, cumplimiento normativo o seguridad operativa; la presencia constante del líder y su atención al detalle permiten reducir la cantidad de errores y evitar improvisaciones que afecten la calidad del servicio o la productividad del equipo; además, cuando esta supervisión se ejerce con respeto, claridad y retroalimentación inmediata, puede ser percibida no como un acto de control, sino como una guía que garantiza el cumplimiento de responsabilidades y mejora la toma de decisiones; sin embargo, si la supervisión se vuelve excesiva o asfixiante, puede generar desconfianza, limitar la autonomía y provocar resistencia entre los trabajadores (Latapí & Llanos, 2024).

En resumen, la supervisión activa representa una herramienta de control que, bien aplicada, fortalece el orden, garantiza el cumplimiento de los procedimientos y mejora la calidad del desempeño individual; su eficacia depende de la actitud del líder, de la comunicación que establezca con su equipo y de la capacidad para equilibrar el control con el respeto a la autonomía profesional.

Indicador 3. Intercambio basado en beneficios

El intercambio basado en beneficios es un principio que sustenta el liderazgo transaccional y se refiere a la relación funcional que se establece entre líder y colaborador a partir de acuerdos explícitos; en este modelo, el trabajador se compromete a realizar determinadas tareas u obtener ciertos resultados a cambio de una retribución, ya sea económica, institucional o simbólica; este tipo de relación se basa en la claridad de expectativas, en la equidad del intercambio y en la lógica de causa y efecto que regula el comportamiento organizacional; cuando se cumple el objetivo, se entrega la recompensa; cuando no se cumple, se aplican medidas correctivas; de esta manera, se logra una administración predecible del rendimiento, lo cual es útil en contextos estructurados, formales o jerárquicos (Alegre et al., 2021).

Este enfoque permite establecer reglas claras y genera estabilidad en la gestión del desempeño, ya que tanto el líder como el colaborador saben cuáles son sus responsabilidades y qué consecuencias derivan de su cumplimiento o incumplimiento; además, este tipo de intercambio facilita la toma de decisiones rápidas y evita la ambigüedad, especialmente en equipos grandes o procesos operativos con baja tolerancia al error; sin embargo, su efectividad depende de la transparencia en la comunicación, la objetividad de los criterios

de evaluación y la coherencia en la aplicación de recompensas o sanciones; cuando estas condiciones no se cumplen, el intercambio se vuelve desequilibrado y puede generar desconfianza, frustración o desmotivación entre los miembros del equipo (Rivadeneira, 2022).

Por tanto, se puede decir que el intercambio basado en beneficios es una estrategia útil para mantener el orden, incentivar el cumplimiento de metas y administrar el comportamiento organizacional de forma racional; aunque no fomenta necesariamente el compromiso emocional o la innovación, sí permite establecer relaciones laborales predecibles, estructuradas y enfocadas en el logro de resultados específicos.

Dimensión 3. Liderazgo autoritario

El liderazgo autoritario es un estilo de conducción organizacional donde el líder ejerce el poder de manera centralizada, toma decisiones sin consultar a sus subordinados y establece normas estrictas que deben cumplirse sin cuestionamientos; este modelo se fundamenta en la jerarquía y la obediencia, ya que considera que el control rígido es necesario para garantizar el orden, la disciplina y el cumplimiento de objetivos; el líder autoritario supervisa de manera constante, impone sanciones en caso de incumplimiento y delega muy poco la toma de decisiones; aunque este estilo puede parecer rígido, en determinados contextos puede ser funcional, especialmente cuando se requiere respuesta inmediata, alta coordinación o cuando se trata de situaciones de emergencia que no permiten el debate (Chiquillo, Amaya & Curiel, 2023).

A pesar de su rigidez, el liderazgo autoritario puede ofrecer beneficios como la rapidez en la ejecución, la claridad en las órdenes y la minimización del conflicto interno, siempre y cuando se ejerza con equidad y racionalidad; sin embargo, cuando este estilo se vuelve extremo o se utiliza en contextos que requieren flexibilidad e innovación, puede generar consecuencias negativas como desmotivación, rotación del personal y pérdida del sentido de pertenencia; los colaboradores, al sentirse excluidos de las decisiones o limitados en su expresión, pueden adoptar una actitud pasiva o meramente obediente, lo cual reduce la creatividad y limita la iniciativa individual; por ello, el uso de este estilo debe ser contextual y complementarse con otras formas de liderazgo más participativas y humanas (Chaniago, 2023).

En resumen, el liderazgo autoritario representa una estrategia de control que puede ser eficaz en entornos jerárquicos, estructurados o críticos, pero que requiere de límites claros y sensibilidad en su aplicación; si se ejerce con equilibrio, puede garantizar orden y

disciplina; pero si se impone de forma excesiva, deteriora las relaciones laborales y bloquea el desarrollo integral del talento humano dentro de la organización.

Indicador 1. Imposición de decisiones

La imposición de decisiones es una práctica característica del liderazgo autoritario y consiste en que el líder determina unilateralmente el rumbo de las acciones, sin permitir participación, consulta ni debate por parte del equipo; este enfoque parte de la premisa de que el líder posee el conocimiento, la experiencia o el poder suficiente para tomar decisiones sin necesidad de considerar las opiniones de sus subordinados; si bien puede generar rapidez en la ejecución y evitar conflictos de intereses, esta imposición limita la iniciativa de los colaboradores y restringe la construcción colectiva de soluciones; además, cuando se convierte en una práctica constante, puede generar resistencia, desmotivación y una cultura organizacional pasiva o dependiente del mando (Morales et al., 2023).

Desde una perspectiva funcional, imponer decisiones puede ser útil en situaciones de crisis, emergencia o cuando se requiere actuar con urgencia y precisión; no obstante, si se convierte en una norma de gestión, debilita la confianza y rompe los lazos de comunicación horizontal; los equipos que no se sienten escuchados tienden a desconectarse emocionalmente de los objetivos institucionales, lo que afecta el compromiso y la productividad a mediano y largo plazo; por otro lado, los trabajadores pueden obedecer por obligación, pero no se involucrarán genuinamente en la mejora continua ni en la innovación; por eso, aunque en algunos momentos la imposición puede ser válida, no debería sustituir el diálogo ni la construcción participativa de decisiones organizacionales (González, Manzano & Torres, 2021).

Por tanto, se puede decir que la imposición de decisiones representa una herramienta de poder que puede ser funcional en contextos específicos, pero que debe aplicarse con cautela y sentido estratégico; cuando se ejerce de forma constante, anula la participación, debilita el sentido de pertenencia y limita el desarrollo de una cultura organizacional abierta, crítica y colaborativa.

Indicador 2. Comunicación vertical

La comunicación vertical es el proceso mediante el cual la información fluye dentro de una organización siguiendo la jerarquía establecida, es decir, desde los niveles superiores hacia los niveles inferiores o viceversa; en este tipo de comunicación, los directivos formulan las instrucciones, los objetivos o las decisiones estratégicas y las transmiten a los mandos medios y, posteriormente, al personal operativo; a su vez, los trabajadores pueden hacer

llegar observaciones o reportes ascendentes, aunque este flujo suele ser más limitado; este modelo se basa en la estructura formal del poder y en el respeto por la autoridad; por ello, es común en organizaciones rígidas, centralizadas o con una fuerte orientación al control y al orden (Agazu, Kero & Debela, 2025).

Aunque la comunicación vertical puede garantizar coherencia institucional, orden en la transmisión de directrices y claridad en las responsabilidades, también presenta limitaciones importantes; cuando este canal es unidireccional, impide la retroalimentación efectiva, genera distanciamiento entre niveles jerárquicos y puede dificultar la resolución ágil de problemas; si los colaboradores no sienten que sus voces son escuchadas, se produce un ambiente de indiferencia o desconexión emocional con la organización; por ello, en entornos donde se necesita innovación, creatividad o participación activa, este tipo de comunicación debe combinarse con mecanismos horizontales que promuevan el diálogo abierto, la colaboración y el intercambio de ideas entre pares (Gómez & Macías, 2022).

En resumen, la comunicación vertical es un mecanismo útil para organizar, dirigir y controlar procesos en estructuras jerárquicas, pero necesita equilibrio para evitar la desconexión interna; si se complementa con espacios de participación, puede fortalecer el flujo de información, mejorar la toma de decisiones y generar una cultura organizacional más coherente y orientada al aprendizaje colectivo.

Indicador 3. Sanciones

Las sanciones frecuentes son mecanismos disciplinarios aplicados de forma reiterada dentro de una organización con el fin de corregir comportamientos que se desvían de las normas establecidas; este tipo de medida se utiliza principalmente en estilos de liderazgo autoritario o transaccional, donde el cumplimiento estricto de reglas y procedimientos se considera esencial para mantener el orden y la productividad; las sanciones pueden adoptar formas como llamados de atención, suspensiones, descuentos salariales o incluso despidos; su objetivo es generar un efecto disuasivo y reforzar la autoridad del líder, creando un ambiente de control constante; sin embargo, cuando se aplican de forma excesiva o sin criterios claros, pueden provocar tensión, desmotivación y ruptura del clima laboral (Enrique & Ignacio, 2023).

Desde una perspectiva organizacional, el uso reiterado de sanciones refleja, muchas veces, una falta de mecanismos preventivos, de comunicación efectiva o de liderazgo participativo; si bien es necesario mantener reglas y consecuencias, la corrección constante mediante castigos puede dar lugar a un entorno hostil, marcado por el miedo y la

desconfianza; además, los trabajadores que perciben injusticia o autoritarismo en la aplicación de sanciones tienden a desvincularse emocionalmente de la organización, a ocultar errores o a actuar únicamente por obligación; por tanto, es fundamental que estas sanciones se apliquen con equidad, transparencia y como último recurso, privilegiando primero el diálogo, la orientación y la mejora continua (Nguyen et al., 2021).

Se puede decir que las sanciones frecuentes son una estrategia de control que, aunque puede ser efectiva en el corto plazo, compromete la motivación, el compromiso y la salud organizacional si no se equilibra con prácticas formativas y de reconocimiento; en lugar de ser el centro de la gestión, las sanciones deberían ser una medida excepcional dentro de un liderazgo más humano, estratégico y orientado al desarrollo del talento.

Variable 2: Desempeño laboral

El desempeño laboral constituye una dimensión fundamental dentro de la gestión de recursos humanos, ya que permite evaluar el nivel de productividad, compromiso y eficiencia que un trabajador manifiesta en el ejercicio de sus funciones; este concepto abarca tanto la calidad del trabajo realizado como la responsabilidad con la que se cumplen las tareas asignadas, la disposición para colaborar en equipo, la puntualidad, la iniciativa personal y la alineación con los objetivos institucionales; además, se considera que un buen desempeño no solo beneficia al trabajador en términos de reconocimiento o ascensos, sino también a la organización, ya que contribuye directamente al cumplimiento de metas estratégicas (Vallejo et al., 2024).

Desde un enfoque organizacional, el desempeño laboral representa un indicador clave para identificar fortalezas y debilidades dentro de los procesos internos, permitiendo tomar decisiones informadas en cuanto a promociones, capacitaciones, reconocimientos o cambios estructurales; en ese sentido, una gestión eficiente del desempeño requiere métodos sistemáticos de evaluación, ya sea a través de formatos estructurados, entrevistas personales o retroalimentaciones periódicas; además, el seguimiento constante del desempeño facilita la mejora continua, ya que ayuda a detectar a tiempo desviaciones en los resultados esperados o problemas interpersonales que podrían afectar el trabajo en equipo (Calle, Jerves & Barragán, 2024).

Se puede decir que el desempeño laboral no solo representa la manifestación concreta de las competencias individuales en el ámbito profesional, sino también el reflejo de la cultura organizacional, los procesos internos y el liderazgo institucional; por ello, su evaluación y fortalecimiento deben ser acciones permanentes, estratégicas y orientadas al

crecimiento mutuo de las personas y las organizaciones; cuando se cultiva un ambiente laboral propicio, con objetivos claros, roles bien definidos, reconocimiento justo y espacios para el desarrollo profesional, se genera una cadena de valor que repercute positivamente en todos los niveles jerárquicos.

Importancia del desempeño laboral

La importancia del desempeño laboral radica en su papel como eje central en la productividad de cualquier organización, ya que a través de él se puede determinar no solo la eficacia con la que los trabajadores cumplen sus funciones, sino también el impacto que su accionar tiene en el logro de los objetivos estratégicos; de este modo, cuando el desempeño de los colaboradores es alto, la empresa se beneficia en términos de eficiencia, calidad de servicio, cumplimiento de plazos y satisfacción del cliente; por otro lado, un desempeño deficiente puede generar retrasos, conflictos internos, aumento de costos y pérdida de competitividad; además, valorar el desempeño permite identificar a los trabajadores con alto potencial, promover su desarrollo y diseñar estrategias que impulsen una cultura organizacional orientada al logro (Bazán, Tutaya & Ortíz, 2024).

Asimismo, reconocer la importancia del desempeño laboral facilita la toma de decisiones administrativas en cuanto a ascensos, incentivos, capacitaciones y reestructuraciones internas; por ejemplo, si un área específica muestra bajos niveles de rendimiento, se pueden implementar planes de mejora que incluyan supervisión directa, talleres de habilidades blandas o redefinición de funciones; en ese contexto, las evaluaciones de desempeño se convierten en herramientas estratégicas que permiten comprender las dinámicas internas y actuar con base en datos objetivos; además, el enfoque en el desempeño también fomenta la equidad laboral, ya que premia el mérito, la constancia y los resultados medibles por encima de otros factores subjetivos; así, se fortalece la motivación individual y colectiva, se reduce la rotación de personal y se incrementa la fidelización del talento humano; por tanto, la gestión del desempeño no debe limitarse a informes anuales, sino ser parte de una cultura organizacional viva y participativa (Cenepo & Gonzalez, 2023).

Por tanto, se puede afirmar que la importancia del desempeño laboral trasciende el simple cumplimiento de funciones, pues está íntimamente ligada a la capacidad de una institución para adaptarse, crecer y alcanzar sus metas sostenibles; cuando los líderes comprenden esta dimensión, invierten en mecanismos de monitoreo continuo, retroalimentación constructiva y reconocimiento justo, lo cual tiene un efecto multiplicador en la motivación del personal; además, los colaboradores que conocen sus niveles de

rendimiento y reciben orientación adecuada tienden a desarrollar una mayor conciencia profesional, mejorando su autoestima y sentido de pertenencia.

Beneficios de evaluar el desempeño laboral

Evaluar el desempeño laboral genera beneficios esenciales tanto para la organización como para los colaboradores; en primer lugar, permite identificar fortalezas individuales y colectivas, lo cual sirve de base para potenciar aquellas competencias que contribuyen directamente al logro de los objetivos institucionales; además, esta evaluación ayuda a reconocer debilidades o áreas de mejora, facilitando la planificación de capacitaciones específicas y estrategias de desarrollo profesional; así, se promueve una cultura organizacional orientada a la mejora continua, donde cada trabajador conoce sus logros y también los aspectos que debe perfeccionar; por tanto, la evaluación se convierte en una herramienta valiosa para incrementar el rendimiento global y fomentar el compromiso del personal (Fernández, 2024).

Por otro lado, la evaluación del desempeño permite establecer sistemas de incentivos justos y motivadores; cuando los colaboradores reciben retroalimentación basada en indicadores objetivos y medibles, sienten que sus esfuerzos son valorados, lo que incrementa su motivación y sentido de pertenencia; así, se crea un clima laboral más saludable y productivo, donde se reconoce el mérito y se promueven relaciones laborales más equitativas; adicionalmente, esta práctica también permite identificar talentos que pueden asumir nuevos roles de liderazgo o mayor responsabilidad; de ese modo, la evaluación se transforma en una estrategia clave para fortalecer la gestión del talento humano en el largo plazo (Figueroa, 2024).

Finalmente, evaluar el desempeño de forma constante y estructurada facilita una mejor toma de decisiones administrativas; ya que al contar con información precisa sobre el rendimiento del personal, los directivos pueden actuar con mayor claridad frente a procesos de promoción, reubicación o separación; además, permite ajustar las metas de cada área conforme a las capacidades reales de sus integrantes; así, se logra una alineación más eficiente entre los recursos humanos y las exigencias del entorno organizacional; por consiguiente, esta evaluación no solo mejora el presente, sino que también proyecta mejoras sostenibles hacia el futuro institucional; en síntesis, su aplicación representa un pilar fundamental en la gestión moderna.

Dimensión 1. Eficiencia

La eficiencia, en el ámbito laboral, se entiende como la capacidad que tiene un trabajador o un equipo para lograr resultados óptimos utilizando la menor cantidad de recursos posible; esto implica realizar tareas con rapidez, precisión y un adecuado manejo del tiempo, sin sacrificar la calidad del trabajo; en ese sentido, la eficiencia no solo se mide por la productividad numérica, sino también por el equilibrio entre el esfuerzo invertido y el producto obtenido; cuando una persona actúa eficientemente, reduce el desgaste organizacional y contribuye a alcanzar los objetivos de manera más ordenada; por ello, es un concepto estrechamente vinculado al buen uso de habilidades, materiales, herramientas y procedimientos (Flores & Delgado, 2022).

Además, la eficiencia se potencia cuando existen procesos definidos y una buena planificación interna; los trabajadores pueden ser más eficientes cuando cuentan con instrucciones claras, responsabilidades delimitadas y una distribución justa de tareas; de igual forma, el ambiente laboral influye considerablemente, ya que un entorno bien estructurado, con recursos accesibles y relaciones colaborativas, mejora el desempeño de los individuos; asimismo, la implementación de tecnologías adecuadas y la capacitación constante elevan los niveles de eficiencia general; por tanto, este concepto se sostiene sobre pilares como la organización, la comunicación y el aprovechamiento óptimo del tiempo disponible (Mamani, 2023).

En conclusión, se puede decir que la eficiencia constituye un indicador clave del rendimiento dentro de cualquier institución; su presencia garantiza no solo el cumplimiento de metas, sino también la sostenibilidad de los procesos productivos; además, promueve la innovación, ya que obliga a buscar formas más inteligentes de ejecutar las funciones asignadas; cuando una organización valora la eficiencia, reconoce a quienes aportan soluciones prácticas, minimizan errores y fomentan el uso racional de los recursos; así, se fortalece la cultura del compromiso, el profesionalismo y la mejora continua.

Indicador 1. Cumplimiento de tiempos

El cumplimiento de tiempos en el entorno laboral hace referencia a la capacidad de realizar tareas, actividades o proyectos dentro de los plazos establecidos; esta práctica representa un valor fundamental en la productividad, ya que garantiza que los procesos sigan su curso sin retrasos ni acumulación de responsabilidades; para lograrlo, es necesario que el trabajador planifique sus labores, priorice lo urgente sobre lo importante y mantenga un ritmo de trabajo constante; también influyen la claridad de metas, la disponibilidad de

recursos y la coordinación con otros equipos; cuando las fechas límite se respetan, se refuerza la confianza entre compañeros, superiores y clientes, lo que eleva el nivel de responsabilidad en toda la organización (Mego, 2021).

Por otro lado, el cumplimiento de tiempos no depende únicamente del trabajador individual, sino de la estructura organizacional que lo rodea; en muchos casos, los retrasos surgen por falta de herramientas, excesiva carga laboral o imprevistos mal gestionados; por eso, es esencial que las empresas fomenten una cultura de planificación realista, con cronogramas alcanzables y revisión periódica del avance; así, no solo se mejora el desempeño, sino también se evita el estrés y se fortalecen los hábitos de disciplina; además, cuando se reconoce el esfuerzo por cumplir a tiempo, se motiva a los colaboradores a mantener ese estándar (Melgar & Ramos, 2024).

En resumen, el cumplimiento de tiempos es un pilar esencial del desempeño laboral, ya que incide directamente en la eficiencia operativa, la reputación institucional y la calidad del servicio; respetar los plazos no solo refleja compromiso, sino también capacidad de organización, responsabilidad y respeto por el trabajo de los demás; por ello, este indicador permite evaluar la puntualidad, la previsión y la habilidad para responder con agilidad ante tareas planificadas o urgentes.

Indicador 2. Uso adecuado de los recursos

El uso adecuado de los recursos en el ámbito laboral implica la administración eficiente de los insumos, materiales, equipos, tiempo y esfuerzos humanos disponibles; este concepto se basa en la idea de que toda organización dispone de recursos limitados, por lo tanto, es esencial gestionarlos con responsabilidad para evitar desperdicios y asegurar resultados óptimos; cuando un colaborador utiliza correctamente los recursos, demuestra conciencia organizacional, compromiso con los objetivos y capacidad de toma de decisiones; además, influye positivamente en los costos operativos, ya que se reduce el gasto innecesario y se maximizan los beneficios; esto es especialmente relevante en contextos donde los presupuestos son reducidos o las exigencias externas son mayores (Mendoza & Arriola, 2022).

En ese sentido, fomentar el uso adecuado de los recursos requiere una cultura institucional orientada a la eficiencia y al control; no basta con establecer normas, también se deben brindar capacitaciones, supervisión y acompañamiento para que los trabajadores comprendan la importancia de conservar materiales, cuidar los equipos y aprovechar el tiempo laboral; asimismo, es necesario que la empresa promueva la innovación en los

procesos, de modo que se puedan lograr los mismos objetivos utilizando menos recursos o mejorando la forma de emplearlos; cuando todos los miembros de una organización asumen esta responsabilidad, se genera una mejora constante en el rendimiento general (Menzala & Ortega, 2023).

Se puede decir que el uso adecuado de los recursos es una práctica estratégica que permite elevar el desempeño individual y colectivo, garantizando sostenibilidad y calidad en las operaciones; gestionar correctamente lo que se tiene, sin caer en excesos ni en negligencia, no solo demuestra madurez profesional, sino también compromiso con los principios de economía y productividad que rigen a cualquier organización competitiva.

Indicador 3. Organización del trabajo

La organización del trabajo es un proceso fundamental que permite distribuir de manera lógica, eficiente y ordenada las tareas, funciones y responsabilidades dentro de un entorno laboral; mediante esta estructura se establecen roles definidos, se asignan recursos y se programan actividades para lograr los objetivos institucionales; esta práctica evita la duplicidad de esfuerzos, reduce los errores y optimiza el uso del tiempo, ya que cada colaborador conoce claramente sus obligaciones; además, promueve la cooperación entre áreas, genera fluidez en los procesos y contribuye a la toma de decisiones más acertadas; por ello, una buena organización del trabajo es clave para alcanzar resultados sostenibles y mejorar el clima laboral (Mocha, 2024).

Asimismo, organizar el trabajo implica planificar con anticipación las cargas laborales, jerarquizar tareas, coordinar equipos y establecer cronogramas realistas; no se trata solo de repartir tareas, sino de integrarlas de forma coherente con los recursos disponibles, los objetivos institucionales y las competencias del personal; de igual modo, permite identificar cuellos de botella, eliminar actividades innecesarias y mejorar la productividad; cuando una organización posee un sistema bien estructurado, los trabajadores experimentan menos estrés, mayor motivación y más oportunidades para desarrollar sus habilidades, lo cual repercute en un desempeño general más eficiente y armónico (Mora & Mariscal, 2019).

En resumen, la organización del trabajo representa un pilar esencial para toda institución que aspire a crecer de forma ordenada, sostenida y competitiva; su correcta implementación permite que los procesos fluyan con mayor naturalidad, las tareas se ejecuten con calidad y los colaboradores se sientan parte de una estructura funcional y orientada a resultados.

Indicador 4. Toma de decisiones

La toma de decisiones es un proceso fundamental dentro de cualquier organización o contexto personal, pues implica la selección entre diversas alternativas para alcanzar un objetivo específico; este proceso requiere de análisis, evaluación y ponderación de las posibles consecuencias, ya que las decisiones afectan directamente el rumbo y los resultados de una entidad o individuo; además, se considera que la calidad de las decisiones depende de la información disponible, el tiempo para elegir y la capacidad crítica de quien decide, lo cual hace que el proceso sea tanto racional como a veces intuitivo; en entornos laborales, la toma de decisiones está vinculada con el liderazgo y la gestión, siendo un factor clave para la eficiencia y la efectividad (Quispe et al., 2025).

Además; la toma de decisiones puede definirse como el acto mediante el cual un individuo o grupo elige una opción entre varias alternativas posibles, con base en criterios preestablecidos o en la evaluación de riesgos y beneficios; este proceso puede involucrar análisis cuantitativos y cualitativos, además de consideraciones emocionales y sociales, que influyen en la elección final; asimismo, la toma de decisiones puede ser estructurada, siguiendo pasos ordenados y formales, o no estructurada, cuando se enfrenta a situaciones nuevas o complejas; por tanto, entender su definición permite apreciar la diversidad de enfoques y modelos aplicables, lo que contribuye a su mejor manejo en diferentes contextos (Solsol et al., 2024).

En conclusión, la toma de decisiones no solo implica seleccionar opciones, sino que constituye un proceso complejo que integra análisis racional, factores emocionales y sociales, así como la participación activa de los involucrados; por ello, optimizar este proceso requiere no solo herramientas técnicas y modelos teóricos, sino también habilidades blandas como comunicación, negociación y liderazgo; de esta manera, las organizaciones pueden afrontar mejor los desafíos y aprovechar las oportunidades, garantizando un desempeño eficiente y sostenible en entornos cambiantes; por tanto, la mejora continua en la toma de decisiones se traduce en ventaja competitiva y en un impacto positivo para todas las partes interesadas.

Dimensión 2. Eficacia

La eficacia es un concepto fundamental en el ámbito laboral, ya que se refiere a la capacidad de alcanzar los resultados esperados de manera oportuna, cumpliendo los objetivos propuestos sin desvíos significativos; a diferencia de la eficiencia, que se enfoca en los recursos utilizados, la eficacia evalúa si las metas se han cumplido tal como fueron

planteadas; esta cualidad implica compromiso, responsabilidad y claridad en las funciones asignadas, por lo que se relaciona estrechamente con el desempeño individual y colectivo; para lograrla, es esencial que los trabajadores comprendan a fondo sus tareas, cuenten con las herramientas necesarias y actúen con criterio profesional; asimismo, un entorno organizacional claro y bien estructurado influye en el desarrollo de una cultura orientada a resultados y al cumplimiento de metas estratégicas (Pérez et al., 2024).

Desde una perspectiva organizacional, la eficacia se convierte en un indicador clave para medir el rendimiento global, ya que permite conocer si las políticas, estrategias y procesos establecidos están generando los efectos esperados; cuando un equipo de trabajo actúa con eficacia, no solo se consiguen los resultados, sino que también se fortalece la confianza entre los miembros del grupo, se mejora la reputación institucional y se optimiza la toma de decisiones; por ello, las empresas buscan constantemente mecanismos de evaluación que permitan monitorear la eficacia de sus acciones, identificar desviaciones y aplicar correcciones a tiempo; además, se promueve la capacitación continua como una herramienta para asegurar que los empleados mantengan sus habilidades actualizadas y alineadas con los objetivos organizacionales (Quispe et al., 2023).

En resumen, la eficacia representa una condición esencial para que las organizaciones logren sus propósitos en un entorno competitivo y dinámico; se puede decir que, cuando una persona o institución actúa con eficacia, demuestra su capacidad para convertir los planes en realidades, enfrentando los desafíos con determinación, compromiso y orientación a resultados concretos.

Indicador 1. Metas laborales

Las metas laborales son objetivos específicos y medibles que una organización establece para guiar el desempeño individual y colectivo de sus trabajadores; estas metas sirven como referencia para evaluar el progreso y los resultados obtenidos en un período determinado; además, las metas fomentan la alineación entre las actividades diarias y los objetivos estratégicos de la empresa; al definir metas claras, se facilita la planificación y la asignación eficiente de recursos; asimismo, los empleados cuentan con una orientación precisa sobre las expectativas, lo que contribuye a mejorar su motivación y productividad; en consecuencia, las metas laborales son un componente fundamental para el éxito organizacional (Rodríguez et al., 2024).

El establecimiento de metas laborales efectivas requiere que sean específicas, alcanzables, relevantes y con un tiempo definido para su cumplimiento; estas características

permiten que los trabajadores comprendan claramente lo que se espera de ellos y puedan enfocar sus esfuerzos en alcanzarlas; para ello, es esencial que las metas se comuniquen adecuadamente y se ajusten a las capacidades y condiciones del equipo; además, la retroalimentación continua sobre el avance hacia las metas es vital para realizar ajustes oportunos; de esta manera, las metas laborales se convierten en un instrumento dinámico que impulsa el desarrollo profesional y la mejora continua (Rojas & Ramírez, 2021).

En definitiva, el cumplimiento de las metas laborales tiene un impacto directo en el desempeño general de la organización; cuando los trabajadores logran las metas establecidas, se reflejan mejoras en la eficiencia, calidad y competitividad; por otro lado, la falta de cumplimiento puede señalar deficiencias en la planificación, recursos o motivación; por ello, es fundamental que las metas se revisen periódicamente para evaluar su pertinencia y realismo; asimismo, la participación de los empleados en la definición de metas promueve un mayor compromiso y responsabilidad; en síntesis, las metas laborales bien diseñadas y gestionadas constituyen una herramienta clave para alcanzar los objetivos institucionales.

Indicador 2. Resolución de problemas

La resolución de problemas es una competencia esencial en el ámbito laboral, ya que permite a los trabajadores enfrentar situaciones imprevistas o complejas con soluciones prácticas y eficaces; implica la identificación clara del problema, el análisis de sus causas, la generación de alternativas viables y la elección de la opción más adecuada según los recursos disponibles; además, requiere habilidades como pensamiento crítico, creatividad, toma de decisiones y trabajo en equipo; en este sentido, las organizaciones que promueven un entorno donde se valoren las soluciones constructivas y el aprendizaje continuo, logran adaptarse con mayor rapidez a los cambios del entorno; por ello, la capacidad para resolver problemas no solo impacta en la eficiencia operativa, sino también en la confianza que los colaboradores tienen en su entorno laboral (Tamayo & Moreno, 2023).

En contextos organizacionales, los problemas pueden surgir por fallas en los procesos, errores humanos, deficiencias en la comunicación o cambios en las condiciones externas; frente a ello, es importante que los trabajadores cuenten con autonomía para actuar, pero también con lineamientos claros que orienten sus decisiones; así, la resolución de problemas no se convierte en una acción improvisada, sino en una estrategia sistemática orientada al mejoramiento continuo; también es clave que los líderes fomenten espacios para la reflexión, la retroalimentación y el aprendizaje colaborativo, de modo que cada dificultad se transforme en una oportunidad de crecimiento; cuando se prioriza esta habilidad, se

fortalecen tanto el desempeño individual como el logro de metas colectivas dentro de cualquier institución (Veramendi, 2021).

En definitiva, la resolución de problemas representa un pilar fundamental para enfrentar los desafíos del entorno laboral moderno; no solo implica encontrar respuestas rápidas, sino también aplicar criterios analíticos que permitan comprender el contexto, evaluar alternativas y anticipar consecuencias; de este modo, se fortalece la toma de decisiones bajo presión y se reduce la improvisación en procesos críticos; además, al consolidar esta competencia en los trabajadores, se fomenta una cultura organizacional orientada al aprendizaje continuo, a la mejora constante y a la innovación; por tanto, las empresas que invierten en la formación de esta habilidad logran equipos más autónomos, resilientes y orientados a resultados; con ello, se incrementa la capacidad de respuesta frente a situaciones adversas y se fortalece la sostenibilidad institucional en el tiempo.

Indicador 3. Cumplimiento de funciones

El cumplimiento de funciones constituye un eje estructural en el desempeño laboral, ya que representa el grado en que los trabajadores ejecutan sus tareas conforme a lo establecido en su perfil profesional; en este sentido, implica asumir responsabilidades específicas con disciplina, constancia y compromiso; además, permite que las actividades organizacionales se desarrollen de manera ordenada, reduciendo errores y aumentando la eficacia operativa; por tanto, este componente no solo garantiza la operatividad diaria, sino que también favorece una cultura de responsabilidad institucional; así, cuando los empleados entienden con claridad cuáles son sus funciones, se evita la duplicidad de tareas, se optimizan los recursos y se refuerza la alineación con los objetivos estratégicos de la organización (Vilca, 2024).

Desde una perspectiva organizacional, evaluar el cumplimiento de funciones ayuda a identificar fortalezas, brechas y posibles necesidades de capacitación; este seguimiento permite monitorear el rendimiento real frente a lo esperado, generando datos objetivos para la toma de decisiones; del mismo modo, se pueden detectar fallas en los procesos internos, ya sea por falta de claridad en los roles, deficiencias en la comunicación o carencias técnicas; en consecuencia, los líderes pueden intervenir con medidas correctivas y preventivas que aseguren un mejor flujo laboral; por ello, es clave que la descripción de funciones esté bien definida, actualizada y adaptada a las exigencias del entorno cambiante; así se garantiza un marco de trabajo funcional, coherente y alineado con las metas institucionales (Chasi et al., 2025).

En conclusión, se puede decir que el cumplimiento de funciones no solo representa un requisito contractual, sino un componente esencial que permite que los sistemas laborales se sostengan con eficiencia y responsabilidad; a través de su correcta ejecución, los empleados demuestran no solo habilidades técnicas, sino también compromiso ético y profesional; además, facilita el trabajo en equipo, ya que cada colaborador conoce su rol dentro de un engranaje mayor, lo que evita conflictos, superposición de actividades o negligencias; igualmente, este cumplimiento fortalece la cultura del mérito y la evaluación objetiva del rendimiento; por ende, las organizaciones que priorizan este aspecto logran mayor claridad organizacional, operatividad eficiente y mejores resultados en todos sus niveles jerárquicos.

Dimensión 3. Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño es un proceso sistemático que permite valorar el rendimiento de los trabajadores en relación con los objetivos establecidos por la organización; esta herramienta no solo identifica cuánto y cómo contribuye cada colaborador, sino también detecta necesidades de mejora, fortalezas y posibilidades de desarrollo profesional; por ello, resulta esencial para la gestión del talento humano, ya que orienta decisiones sobre ascensos, incentivos, capacitación o reubicaciones; además, permite alinear los comportamientos individuales con los fines corporativos, mejorando la productividad y fortaleciendo la cultura organizacional; en consecuencia, al aplicar evaluaciones justas, bien estructuradas y basadas en criterios claros, se fomenta la equidad, el compromiso laboral y la mejora continua en todos los niveles jerárquicos (Roa et al., 2024).

En las organizaciones modernas, la evaluación del desempeño se ha convertido en una herramienta estratégica que busca algo más que calificar a los empleados; también pretende involucrarlos activamente en su crecimiento profesional, establecer metas claras y brindar retroalimentación efectiva; cuando este proceso se realiza de forma transparente y participativa, se generan relaciones laborales más sólidas, se incrementa la motivación y se consolida la confianza institucional; además, los resultados permiten rediseñar políticas internas, definir nuevas estrategias y optimizar procesos; por tanto, no se trata únicamente de un diagnóstico, sino de un medio para potenciar el desarrollo integral de los recursos humanos, reforzando la competitividad y sostenibilidad de la organización (Delgado et al., 2023).

En efecto, evaluar el desempeño de manera periódica permite observar la evolución de los trabajadores, así como el cumplimiento de metas a corto, mediano y largo plazo; esta práctica, si se aplica con objetividad y sin sesgos, se convierte en una guía para la toma de decisiones justas, además de generar oportunidades de mejora y capacitación especializada; asimismo, ofrece datos valiosos sobre el clima organizacional y los estilos de liderazgo que predominan en cada área; también contribuye a reducir los conflictos laborales, pues al contar con información cuantitativa y cualitativa, se puede actuar de forma preventiva frente a posibles inconformidades; en resumen, es un componente clave en la gestión eficiente del talento humano.

Indicador 1. Evaluación formal

La evaluación formal es un proceso sistemático y estructurado que permite valorar el desempeño, las capacidades o el aprendizaje de los trabajadores en función de criterios previamente definidos; a través de esta evaluación, la organización puede identificar fortalezas, debilidades, logros y necesidades de capacitación en su personal; además, se aplican instrumentos validados, como escalas, rúbricas o formatos de calificación, que garantizan la objetividad del proceso; este tipo de evaluación suele realizarse en momentos específicos del año, bajo la supervisión de responsables directos o áreas especializadas; por tanto, es clave para tomar decisiones informadas sobre promociones, incentivos, asignación de funciones y programas de mejora continua; su validez depende de la claridad de los indicadores y de su aplicación coherente y justa (Cubas et al., 2022).

De igual forma, la evaluación formal sirve como una herramienta de retroalimentación que permite al trabajador conocer con precisión su rendimiento en relación con los estándares de la institución; este tipo de evaluación se centra en datos concretos y observables, lo cual la diferencia de las valoraciones subjetivas o informales que pueden generarse de manera ocasional; por ello, se convierte en un componente esencial dentro del sistema de gestión del talento humano, pues alienta la profesionalización y fomenta la equidad interna; también, cuando es bien implementada, refuerza el compromiso del personal con los objetivos institucionales, ya que establece expectativas claras y orienta el comportamiento hacia resultados medibles y verificables (Meza, Alva & Perez, 2025).

Se puede decir que, cuando la evaluación formal se acompaña de una comunicación efectiva y transparente, su impacto se extiende más allá del ámbito individual; gracias a esta evaluación, los líderes pueden detectar patrones de desempeño a nivel grupal, rediseñar estrategias de capacitación y optimizar procesos de trabajo; también facilita la construcción

de planes de mejora personalizados, la identificación de futuros líderes y el fortalecimiento de una cultura organizacional orientada al mérito; sin embargo, para que cumpla plenamente su función, debe estar alineada con los valores institucionales, basada en evidencias y desarrollada con participación de los evaluados; solo así, la evaluación formal dejará de ser percibida como un mecanismo punitivo y se convertirá en un medio de crecimiento profesional.

Indicador 2. Retroalimentación recibida

La retroalimentación recibida es un elemento esencial dentro del proceso de comunicación organizacional, pues permite que los trabajadores conozcan cómo está siendo valorado su desempeño; al recibir comentarios objetivos, claros y constructivos por parte de sus superiores, los colaboradores pueden identificar con mayor precisión sus aciertos y errores, lo cual fortalece su aprendizaje continuo y su adaptación a las exigencias laborales; además, cuando esta retroalimentación es oportuna y respetuosa, genera un impacto positivo en la motivación, en el compromiso con las metas institucionales y en el desarrollo de habilidades blandas como la escucha activa y la autorregulación emocional; por tanto, constituye una herramienta fundamental para mejorar el rendimiento individual y colectivo dentro del entorno laboral (Toala & Bravo, 2025).

Asimismo, la retroalimentación recibida permite establecer una cultura organizacional basada en la mejora constante y en el diálogo abierto entre jefes y subordinados; cuando se promueve una comunicación bidireccional, donde los trabajadores pueden expresar sus percepciones sin temor a represalias, se fortalece la confianza y se optimizan los procesos internos; en este sentido, la retroalimentación no debe limitarse a los errores, sino también debe reconocer los logros, ya que esto eleva la autoestima profesional y refuerza comportamientos positivos; de igual forma, contribuye a prevenir la desmotivación, el estancamiento laboral y la rotación del personal, generando así un entorno laboral más estable, armónico y productivo (Zaragoza et al., 2023).

En síntesis, cuando la retroalimentación recibida se aplica de manera sistemática, se convierte en un mecanismo clave para fortalecer la relación entre evaluadores y evaluados; en este proceso no solo se aclaran expectativas y se corrigen desviaciones, sino que también se afianzan las competencias que la organización considera prioritarias; además, permite al colaborador reflexionar sobre su propia práctica, comprometerse con su mejora continua y proyectarse a nuevos desafíos.

Indicador 3. Objetividad en la evaluación

La objetividad en la evaluación se refiere a la imparcialidad y neutralidad con la que se valoran las competencias y resultados de los trabajadores; implica que los criterios y procedimientos sean claros, medibles y aplicados de manera uniforme para todos los evaluados; de esta forma, se evita que opiniones personales o prejuicios influyan en el resultado; además, la objetividad contribuye a generar confianza en el proceso evaluativo, dado que los empleados perciben justicia y transparencia en la valoración de su desempeño; en consecuencia, se promueve un ambiente laboral más equitativo y motivador (García, 2025).

Para garantizar la objetividad en la evaluación es fundamental utilizar herramientas y métodos estandarizados que permitan comparar el desempeño sin sesgos; entre estos se encuentran indicadores claros, registros documentados y evaluadores capacitados; asimismo, es importante que la evaluación se base en hechos y evidencias concretas, evitando juicios subjetivos; la comunicación efectiva de los resultados también es clave para mantener la objetividad, ya que permite aclarar dudas y justificar las decisiones tomadas; en síntesis, la objetividad en la evaluación fortalece la credibilidad del proceso y facilita la identificación de áreas de mejora (Huamán, 2023).

En síntesis, la objetividad en la evaluación tiene un impacto directo en la percepción que tienen los trabajadores sobre la justicia organizacional; cuando los empleados consideran que son evaluados de forma justa, se incrementa su compromiso y satisfacción laboral; por otro lado, la falta de objetividad puede generar desmotivación, conflictos y resistencia al cambio; por ello, las organizaciones deben implementar mecanismos de supervisión y revisión que aseguren la correcta aplicación de los criterios evaluativos.

Marco conceptual

Capacidad de adaptación. Es la habilidad que poseen los individuos y las organizaciones para ajustar sus comportamientos, estrategias y procesos frente a cambios internos y externos, garantizando la continuidad y éxito en entornos dinámicos. Esta capacidad implica flexibilidad, apertura al aprendizaje y resiliencia ante situaciones imprevistas o adversas, como cambios tecnológicos, económicos o culturales. En el contexto laboral, una alta capacidad de adaptación permite a los trabajadores enfrentar nuevos retos, adquirir nuevas competencias y mantener un desempeño eficiente pese a la incertidumbre. Los líderes que fomentan la adaptación promueven una cultura organizacional ágil, donde

el cambio se percibe como una oportunidad y no como una amenaza, lo que mejora la competitividad y sostenibilidad de la empresa (Martínez & Jara, 2023).

Clima organizacional. El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico que perciben los trabajadores en su lugar de trabajo, influenciado por políticas, prácticas y relaciones interpersonales. Este clima afecta directamente la motivación, el compromiso y el desempeño laboral. Un clima positivo, caracterizado por apoyo, reconocimiento y comunicación efectiva, fomenta la satisfacción y el bienestar, lo que se traduce en un mayor rendimiento. Por el contrario, un clima negativo puede generar estrés, desmotivación y rotación de personal. Los líderes juegan un papel fundamental en la creación y mantenimiento de un clima organizacional saludable que favorezca la productividad y el desarrollo del talento humano (Cortez, 2023).

Competencias laborales. Las competencias laborales son el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que una persona debe poseer y demostrar para desempeñar eficazmente un puesto de trabajo. Incluyen tanto aspectos técnicos como sociales, y son fundamentales para alcanzar los objetivos organizacionales. La identificación, desarrollo y evaluación de competencias permiten a los líderes gestionar mejor el talento humano, promoviendo la capacitación y alineación con la estrategia empresarial (Vilca, 2024).

Compromiso organizacional. El compromiso organizacional es el grado en que un empleado se identifica con los objetivos y valores de su organización, mostrando disposición para contribuir activamente a su éxito. Un alto compromiso se asocia con mayor productividad, menor rotación y mayor satisfacción laboral. Este compromiso se fortalece mediante un liderazgo efectivo, comunicación clara, reconocimiento y oportunidades de desarrollo. Es fundamental para crear una cultura organizacional sólida y un desempeño sostenible a largo plazo (Vivanco & Sánchez, 2024).

Comunicación. La comunicación en el contexto laboral es el proceso mediante el cual se intercambia información, ideas y sentimientos entre los miembros de una organización para coordinar actividades y lograr los objetivos empresariales. Un liderazgo efectivo requiere de una comunicación clara, abierta y bidireccional, que permita que los colaboradores entiendan sus responsabilidades y se sientan escuchados. La comunicación influye directamente en el desempeño, pues evita malentendidos, fomenta la confianza y facilita la resolución de conflictos. Además, en un entorno cambiante y globalizado, los

líderes deben dominar diversas formas de comunicación, incluyendo la digital, para mantener a sus equipos alineados y motivados (Chávez & Coronel, 2023).

Empoderamiento. El empoderamiento laboral es un proceso mediante el cual se otorga a los empleados autonomía, autoridad y confianza para tomar decisiones relacionadas con su trabajo, promoviendo su participación activa en la organización. Esta práctica genera un sentido de pertenencia y responsabilidad, lo cual mejora la satisfacción y la productividad. Cuando los líderes delegan poder y fomentan la iniciativa, se estimula la innovación y el desarrollo de habilidades. El empoderamiento también contribuye a reducir la supervisión excesiva y facilita la adaptación a cambios, factores claves para el desempeño en ambientes dinámicos y competitivos (Carranza, 2023).

Innovación. Es el proceso de generar, promover y aplicar nuevas ideas, productos, servicios o métodos que aporten valor y mejoren los resultados organizacionales. La innovación puede ser incremental, con mejoras pequeñas y continuas, o disruptiva, generando cambios radicales en el mercado o la operación. En las empresas, la innovación es un factor clave para la diferenciación competitiva, la mejora del desempeño y la respuesta ágil a las demandas del entorno. Los líderes innovadores estimulan la creatividad, el pensamiento crítico y la experimentación en sus equipos, creando un ambiente que acepta el riesgo calculado y el aprendizaje del fracaso. Fomentar la innovación es indispensable para mantener la relevancia y el crecimiento sostenible en un mundo globalizado y tecnológico (Moreano et al., 2025).

Motivación. Es el proceso psicológico que activa, dirige y sostiene la conducta humana hacia la consecución de objetivos específicos en el ámbito laboral. La motivación es clave para el desempeño, ya que determina el nivel de esfuerzo y persistencia que un trabajador dedica a sus tareas. Puede ser intrínseca, cuando surge del interés personal y satisfacción interna, o extrínseca, cuando está vinculada a recompensas externas como salario o reconocimiento. Un alto nivel de motivación favorece la productividad, la calidad del trabajo y la satisfacción laboral, mientras que la falta de ella puede generar desinterés y bajo rendimiento. Los líderes deben conocer y aplicar técnicas motivacionales adecuadas para cada empleado, promoviendo un ambiente que incentive el compromiso y el desarrollo profesional (Molina, 2023).

Reconocimiento. El reconocimiento laboral es el acto de valorar y destacar públicamente los logros, esfuerzos y comportamientos positivos de los empleados. Constituye una herramienta motivacional esencial que refuerza conductas deseadas y

fortalece la autoestima y el compromiso organizacional. Los programas de reconocimiento efectivos contribuyen a mejorar la satisfacción, la retención del talento y el desempeño general. Los líderes deben diseñar sistemas que sean justos, oportunos y personalizados, teniendo en cuenta las preferencias y necesidades individuales para maximizar su impacto (Aguirre, 2025).

Satisfacción laboral. La satisfacción laboral es la percepción positiva que tiene un empleado respecto a su trabajo, condiciones, relaciones y oportunidades dentro de la organización. Un alto nivel de satisfacción está relacionado con mayor compromiso, menor rotación y mejor desempeño. Los líderes que crean un ambiente de trabajo saludable, ofrecen reconocimiento, desarrollo y apoyo, fomentan esta satisfacción, lo que se traduce en beneficios para la organización y sus trabajadores (Amasifuen, Cárdenas & Troya, 2023).

Trabajo en equipo. El trabajo en equipo se define como la colaboración coordinada entre un grupo de personas con habilidades y responsabilidades complementarias para alcanzar objetivos comunes. En las organizaciones, el trabajo en equipo mejora el desempeño al facilitar la solución de problemas, compartir conocimientos y generar sinergias. Los líderes que fomentan un ambiente colaborativo contribuyen a fortalecer la cohesión, la comunicación y la confianza entre los miembros, aspectos esenciales para la productividad. Además, el trabajo en equipo permite distribuir la carga laboral, aprovechar la diversidad de ideas y aumentar la creatividad, factores que potencian el rendimiento y la innovación organizacional (Ruiz, Martínez & Galindo, 2023).

Eficiencia operativa. Capacidad de una organización para optimizar sus procesos y recursos con el fin de alcanzar los objetivos establecidos, minimizando desperdicios y maximizando la productividad; este concepto implica realizar las actividades correctas de la manera más efectiva, asegurando que el tiempo, el esfuerzo y los insumos se utilicen adecuadamente; además, la eficiencia operativa contribuye a reducir costos y mejorar la calidad del producto o servicio ofrecido; para lograrlo, es necesario contar con sistemas bien estructurados, personal capacitado y una gestión adecuada que promueva la mejora continua; así, la eficiencia operativa es un factor clave para la competitividad empresarial (Pacho & Vásquez, 2025).

2.3. Hipótesis

En el estudio titulado: *Propuesta de mejora de liderazgo para el desempeño laboral en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025*: no se planteó una

hipótesis por ser de nivel descriptivo; de acuerdo con Romero et al. (2024) explican que en un estudio descriptivo, no se plantea una hipótesis ya que solo busca describir, en todos sus componentes principales, una realidad, mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades.

III. Metodología

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada de enfoque cuantitativo

Tipo aplicada

De acuerdo con Ruiz y Valenzuela (2024) indicaron que la investigación de tipo aplicada tiene como objetivo principal es resolver problemas prácticos o concretos mediante la aplicación de conocimientos y teorías previamente establecidos. El estudio fue de tipo aplicado, debido a que se orientó a resolver un problema práctico; en este sentido, brindó soluciones o mejoras a los problemas en el liderazgo para el desempeño laboral en la empresa Peña Turística Corali.

Enfoque cuantitativo

Al respecto Ruiz y Valenzuela (2024) indicaron un estudio de enfoque cuantitativo es un método de recopilación y análisis de información, particularmente orientada a datos numéricos, para llevarlo a cabo, deberá hacer uso de herramientas tanto matemáticas como estadísticas, ya que su función es cuantificar un problema de investigación. La investigación fue de enfoque cuantitativo, porque se utilizaron instrumentos de medición y evaluación, los cuales se expresaron de forma cuantitativa en porcentajes y números, lo que permitió la interpretación objetiva de los resultados obtenidos en la investigación.

Nivel de investigación

La investigación fue de nivel descriptivo de propuesta

Descriptivo

De acuerdo con Romero et al. (2024) indican que una investigación descriptiva se enfoca en describir las características de un fenómeno o contexto específico, se basa en la observación y el análisis de los datos, sin afectar las variables. Fue de nivel descriptivo, porque se describieron las características del liderazgo para el desempeño laboral en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo.

De propuesta

De acuerdo con Vásquez et al. (2024) explica que los estudios de propuesta de mejora son un conjunto de acciones que se realizan para identificar y solucionar problemas en una organización, proceso o sistema. En tal sentido en la investigación se estableció una propuesta de mejora del liderazgo para el desempeño laboral en la Peña Turística Corali,

distrito de Coviriali; debido a que se identificaron deficiencias en el liderazgo, tales como, escasa inspiración del líder, reflejada en la limitada motivación mediante palabras de aliento, reconocimiento y el ejemplo; además, se observó insuficiente estimulación intelectual, dado que no fomenta de manera constante la participación en la toma de decisiones, la sugerencia de ideas ni la resolución creativa de problemas; a su vez, se evidenció limitada influencia carismática, lo que afecta la generación de confianza, entusiasmo y compromiso; así mismo, se detectó escaso reconocimiento a los esfuerzos; y a veces el intercambio basado en beneficios entre la organización y el personal es justo y equilibrado, la comunicación se mantiene predominantemente vertical y unidireccional, transmitiéndose instrucciones sin fomentar el diálogo. En cuanto al desempeño laboral, se evidenciaron debilidades relacionadas con la gestión del tiempo y los recursos, ya que los trabajadores cumplen solo parcialmente con los plazos de las tareas asignadas y el uso adecuado de los recursos disponibles no se supervisa ni se promueve de manera efectiva; además, se observó limitada capacidad para la resolución de problemas, lo que dificulta la ejecución eficiente de las actividades; a su vez, no se realizan evaluaciones formales consistentes para verificar competencias y desempeño, y la retroalimentación recibida por los superiores se ofrece de manera parcial, sin garantizar claridad ni orientación suficiente para mejorar el trabajo en la peña turística. Por lo tanto, se debe capacitar a los líderes en técnicas de motivación, comunicación efectiva y liderazgo carismático, implementar un sistema de reconocimiento equitativo, fomentar la participación en la toma de decisiones mediante canales de comunicación claros, organizar tareas con planificación temporal y supervisión de recursos, y desarrollar un sistema integral de evaluación y retroalimentación, con el fin de fortalecer el liderazgo, mejorar la motivación, creatividad y compromiso del personal, y asegurar un desempeño laboral eficiente.

Diseño de investigación

Fue de diseño de investigación no experimental – transversal

No experimental

Fue no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables liderazgo y desempeño laboral, es decir, se observaron los acontecimientos tal y como se presentaron en su contexto natural; al respecto Ruiz y Valenzuela (2024) manifiestan que es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables, se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

Transversal

De acuerdo con Vásquez et al. (2024) indican que el estudio de corte trasversal tiene como objetivo conocer todos los casos de sujetos con un él, en un momento de tiempo determinado, sin que interese cómo ni cuándo la adquirieron, ni por cuanto tiempo lo mantendrán. Fue transversal, porque la investigación se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde tuvo un inicio y un fin, específicamente en el año 2025.

3.2. Población

Población

De acuerdo con Vizcaíno, Cedeño y Maldonado (2023) indican que la población estadística, también conocida como universo, es el conjunto o la totalidad de elementos que se van a estudiar. Los elementos de una población lo conforman cada uno de los individuos asociados, debido a que comparten alguna característica en común, la población estadística puede ser un conjunto de personas, lugares o cosas reales.

La población estuvo constituida por 12 trabajadores de la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo. Para ambas variables liderazgo y desempeño laboral.

Criterios de inclusión

- Colaboradores que tuvieron más de 2 meses laborando en la organización.
- Trabajadores que aceptaron participar y firmaron el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- No se excluyó a ningún trabajador porque todos participaron en la investigación y firmaron el consentimiento firmado.

Muestra

Del mismo modo Vizcaíno, Cedeño y Maldonado (2023) expresaron que una muestra es entendida como un subconjunto de la población conformado por unidades de análisis.

La muestra estuvo conformada por 12 trabajadores de la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo. Es decir, se tomó el 100% de la población.

Muestreo: Censal

De acuerdo con Vizcaíno, Cedeño y Maldonado (2023) indicaron que es un método estadístico que consiste en estudiar a toda una población, en lugar de a una muestra representativa. Se utiliza cuando la población es pequeña o finita. En la investigación se utilizó el muestreo censal, debido a que se tomó como muestra al 100% de la población.

3.3. Operacionalización de las variables

Variables	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valorización		
Liderazgo	La variable liderazgo fue medida a través de tres dimensiones: Dimensión 1, liderazgo transformacional, incluyó los indicadores: Inspiración, estimulación intelectual, consideración individualizada e influencia carismática. Dimensión 2, liderazgo transaccional, estuvo compuesta por los indicadores: Recompensas por desempeño, supervisión activa e intercambio basado en beneficios. Dimensión 3, liderazgo autoritario, incluyó los indicadores: Imposición de decisiones, comunicación vertical y sanciones. Se elaboró un cuestionario de 10 ítems para la variable liderazgo, aplicado a los trabajadores de la empresa Peña Turística Corali (Herreño, 2024).	Liderazgo transformacional	Inspiración Estimulación intelectual Consideración individualizada Influencia carismática	Likert	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1		
		Liderazgo transaccional	Recompensas por desempeño Supervisión activa Intercambio basado en beneficios				
		Liderazgo autoritario	Imposición de decisiones Comunicación vertical Sanciones				
Desempeño laboral	La variable desempeño laboral fue medida a través de tres dimensiones: Dimensión 1, eficiencia, incluyó los indicadores: Cumplimiento de tiempos, uso adecuado de los recursos, organización del trabajo y toma de decisiones. Dimensión 2, eficacia, estuvo compuesta por los indicadores: Metas laborales, resolución de problemas y cumplimiento de funciones. Dimensión 3, evaluación del desempeño, incluyó los indicadores: Evaluación formal, retroalimentación recibida y objetividad en la evaluación. Se elaboró un cuestionario de 10 ítems para la variable desempeño laboral, aplicado a los trabajadores de la empresa Peña Turística Corali (Vallejo et al., 2024).	Eficiencia	Cumplimiento de tiempos Uso adecuado de los recursos Organización del trabajo Toma de decisiones			Likert	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
		Eficacia	Metas laborales Resolución de problemas Cumplimiento de funciones				
		Evaluación del desempeño	Evaluación formal Retroalimentación recibida Objetividad en la evaluación				

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

De acuerdo con Tarrillo et al. (2024) señalan que la encuesta es una técnica de investigación cuantitativa mediante la cual el investigador recopila información utilizando un cuestionario previamente diseñado; esta técnica permite obtener datos sin alterar el entorno ni el fenómeno estudiado, y la información recolectada puede presentarse en formatos variados como trípticos, gráficos, tablas o informes escritos. La técnica que se utilizó para recolectar información fue la encuesta, la cual se aplicó a los trabajadores de la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, para ambas variables, liderazgo y desempeño laboral.

Instrumento

De acuerdo con Tarrillo et al. (2024) explican que los cuestionarios se definen como una herramienta importante para la recopilación de la información, pues consiste en una serie organizada y sucesiva de preguntas. En la investigación, el instrumento que se empleó fue el cuestionario, el cual constó de 20 ítems en escala Likert, 10 ítems para la variable liderazgo y 10 ítems para la variable desempeño laboral.

Para la validación de los instrumentos se recurrió al juicio de tres expertos, de los cuales dos cuentan con grado de maestría y uno con grado de doctorado en administración, quienes analizaron y aprobaron los cuestionarios para su aplicación; asimismo, se evaluó el grado de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.734 para la variable Liderazgo y de 0.788 para la variable Desempeño laboral, lo que evidenció un excelente nivel de confiabilidad en ambos instrumentos (Anexo 5).

3.5. Método de análisis de datos

De acuerdo con Tarrillo et al. (2024) expresan que el plan de análisis de datos consiste en someter los datos a la ejecución de operaciones, esto se realiza con el propósito de obtener conclusiones exactas que contribuirán a alcanzar nuestros objetivos, después del recojo de los datos mediante la técnica de la encuesta, se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo con cada variable y sus dimensiones.

Para el análisis de los datos recolectados se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas.

Asimismo, se utilizaron los siguientes programas informáticos: Microsoft Word, con el cual se posibilitó la redacción digital y las posteriores modificaciones; del mismo modo, se empleó Acrobat Reader XI, un software gratuito que permitió la lectura de archivos digitales en formato PDF, como fue el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual; asimismo, se usó Microsoft Excel para llevar a cabo la tabulación, la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas, y para el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach; de igual forma, se aplicó el programa Turnitin para verificar la originalidad y similitud de la investigación, el cual no excedió el 25% de similitud; además, se utilizó Mendeley para la generación de las referencias bibliográficas según la norma APA, 7ma edición; por último, se empleó PowerPoint para elaborar las diapositivas solicitadas en la sustentación de la investigación.

3.6 Aspectos éticos

La presente investigación se realizó bajo los principios éticos del Reglamento de Integridad Científica en la Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, los cuales fueron los siguientes:

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes. Los trabajadores que formaron parte del estudio contaron con la protección de su privacidad; por ello, aunque en los formularios de consentimiento se recogieron algunos datos personales necesarios, estos no fueron publicados ni divulgados; además, no se incluyeron datos personales sensibles en las encuestas; de igual manera, no se tomaron fotografías dentro de la empresa sin el permiso previo correspondiente; adicionalmente, se notificó a cada colaborador que la información recabada solo fue utilizada con fines de investigación, garantizando la confidencialidad y el uso responsable de sus datos.

Cuidado del medio ambiente. Para contribuir a la preservación ambiental, se implementaron medidas como la impresión de cuestionarios en papel reciclado y la moderación en el uso de energía eléctrica, procurando que los dispositivos electrónicos empleados no permanecieran cargándose por tiempo prolongado; con ello se evitó un consumo innecesario que afectara los recursos naturales y se promovió una conciencia ecológica en el desarrollo del estudio.

Libre participación por propia voluntad. La aplicación del cuestionario se realizó únicamente después de informar claramente el objetivo de la investigación; asimismo, se solicitó a los empleados la lectura, comprensión, aprobación y firma del consentimiento informado; se aclararon dudas o inquietudes respecto a la información proporcionada para que los participantes se sintieran seguros y confiados durante el proceso, respetando siempre su derecho a decidir libremente su participación.

Beneficencia y no maleficencia.

a) Beneficencia. La investigación proporciona beneficios para los trabajadores al ofrecer información y herramientas que permiten identificar fortalezas y áreas de mejora en el liderazgo y el desempeño laboral; asimismo, se creó una propuesta de mejora y un plan que fomentan la reflexión sobre la motivación, la comunicación, la toma de decisiones y el liderazgo carismático, de manera que los docentes pueden reconocer la importancia de implementar estrategias que fortalezcan la participación, creatividad y compromiso del personal; además, el plan contempla la organización de tareas con supervisión de recursos y un sistema integral de evaluación y retroalimentación, contribuyendo a mejorar la planificación, gestión y eficiencia de las actividades laborales; de esta forma, los trabajadores obtienen orientación clara para optimizar sus competencias y desarrollar habilidades que favorecen su desempeño, mientras la empresa cuenta con un marco que facilita la mejora continua sin generar perjuicios ni interrupciones en sus operaciones.

b) No maleficencia. Se garantizó que la participación de los trabajadores no ocasione daño alguno ni tenga repercusiones negativas para ellos o para la empresa; se respetó estrictamente la confidencialidad y el anonimato de las respuestas, asegurando que ningún dato personal o sensible pudiera vincularse a un trabajador específico; la aplicación de las encuestas se coordinó en horarios que no interfirieran con las actividades laborales, evitando interrupciones en el servicio o en la operatividad de la peña turística; además, se supervisó que las preguntas no generen incomodidad ni presión en los participantes; los trabajadores fueron informados de que su colaboración es voluntaria y que podían abstenerse de responder cualquier ítem sin afectar su relación laboral ni su desempeño; de esta manera, se preservó tanto la integridad física y psicológica de los trabajadores como la eficiencia y reputación de la empresa.

Integridad y honestidad. El desarrollo de la investigación se llevó a cabo con total rectitud y transparencia, recopilando información verídica mediante técnicas de encuesta y la

consulta de fuentes confiables como libros, tesis, artículos, revistas y páginas especializadas; se evitó la manipulación o falsificación de datos, asegurando que los resultados reflejaran fielmente la realidad estudiada; este principio reforzó el compromiso ético profesional y personal, estableciendo un estándar riguroso de valores y responsabilidad.

Justicia. Todos los participantes fueron tratados con respeto y equidad; se les explicó de forma clara el propósito y la relevancia del estudio, agradeciendo su colaboración para optimizar el desarrollo de la investigación; se entregó el mismo modelo de consentimiento a todos y se plantearon preguntas uniformes; finalmente, se informó a los involucrados sobre los resultados obtenidos y se les proporcionó una copia del informe para su conocimiento y beneficio.

IV. Resultados

Variable 1. Liderazgo

Objetivo específico 1: Identificar las características del liderazgo transformacional en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Tabla 1

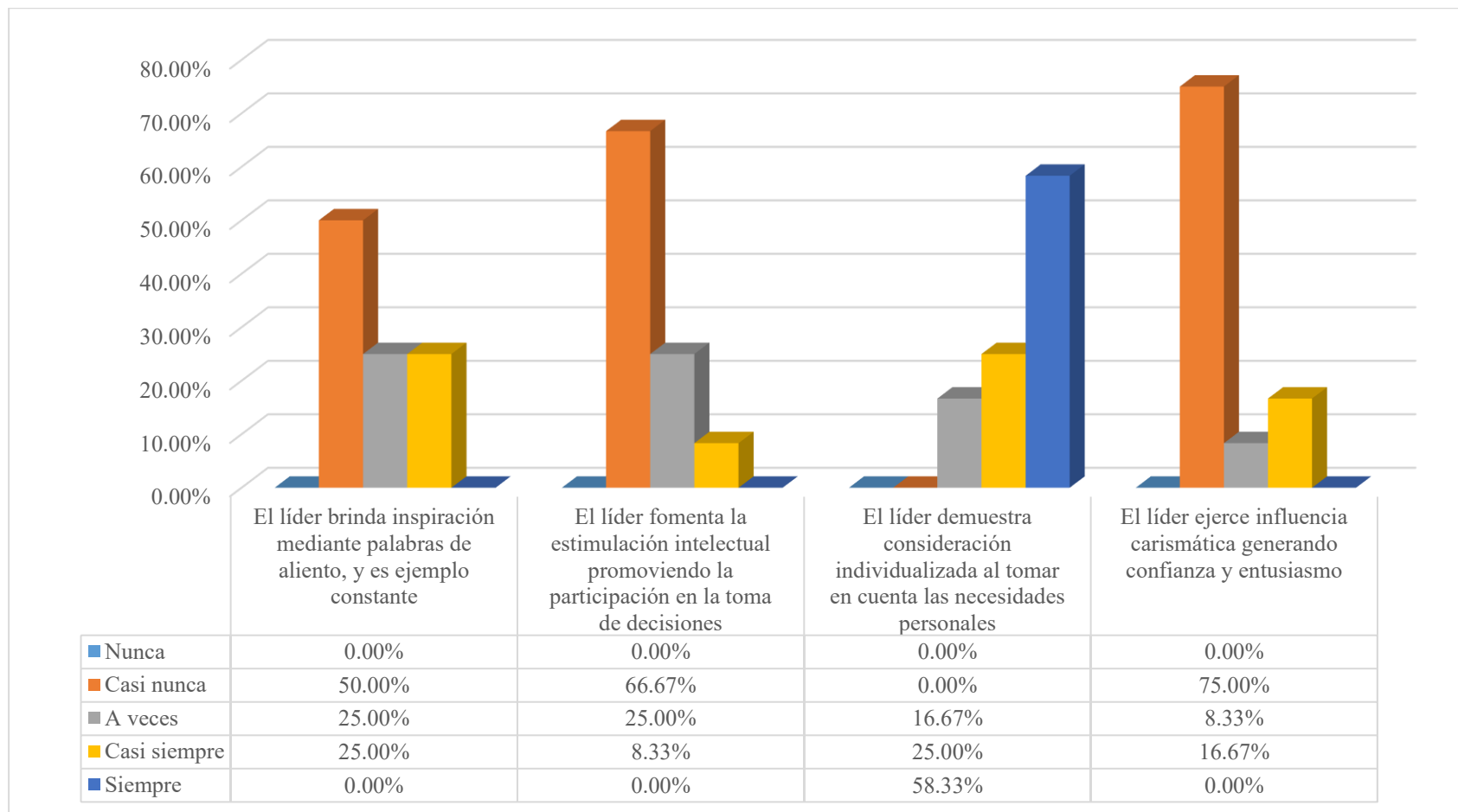
Características del liderazgo transformacional en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Liderazgo transformacional	N	%
El líder brinda inspiración mediante palabras de aliento, y es ejemplo constante		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	6	50.00
A veces	3	25.00
Casi siempre	3	25.00
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00
El líder fomenta la estimulación intelectual promoviendo la participación en la toma de decisiones		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	8	66.67
A veces	3	25.00
Casi siempre	1	8.33
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00
El líder demuestra consideración individualizada al tomar en cuenta las necesidades personales		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	16.67
Casi siempre	3	25.00
Siempre	7	58.33
Total	12	100.00
El líder ejerce influencia carismática generando confianza y entusiasmo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	9	75.00
A veces	1	8.33
Casi siempre	2	16.67
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Figura 1

Características del liderazgo transformacional en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados a las características del liderazgo transformacional en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Objetivo específico 2: Describir las características del liderazgo transaccional en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Tabla 2

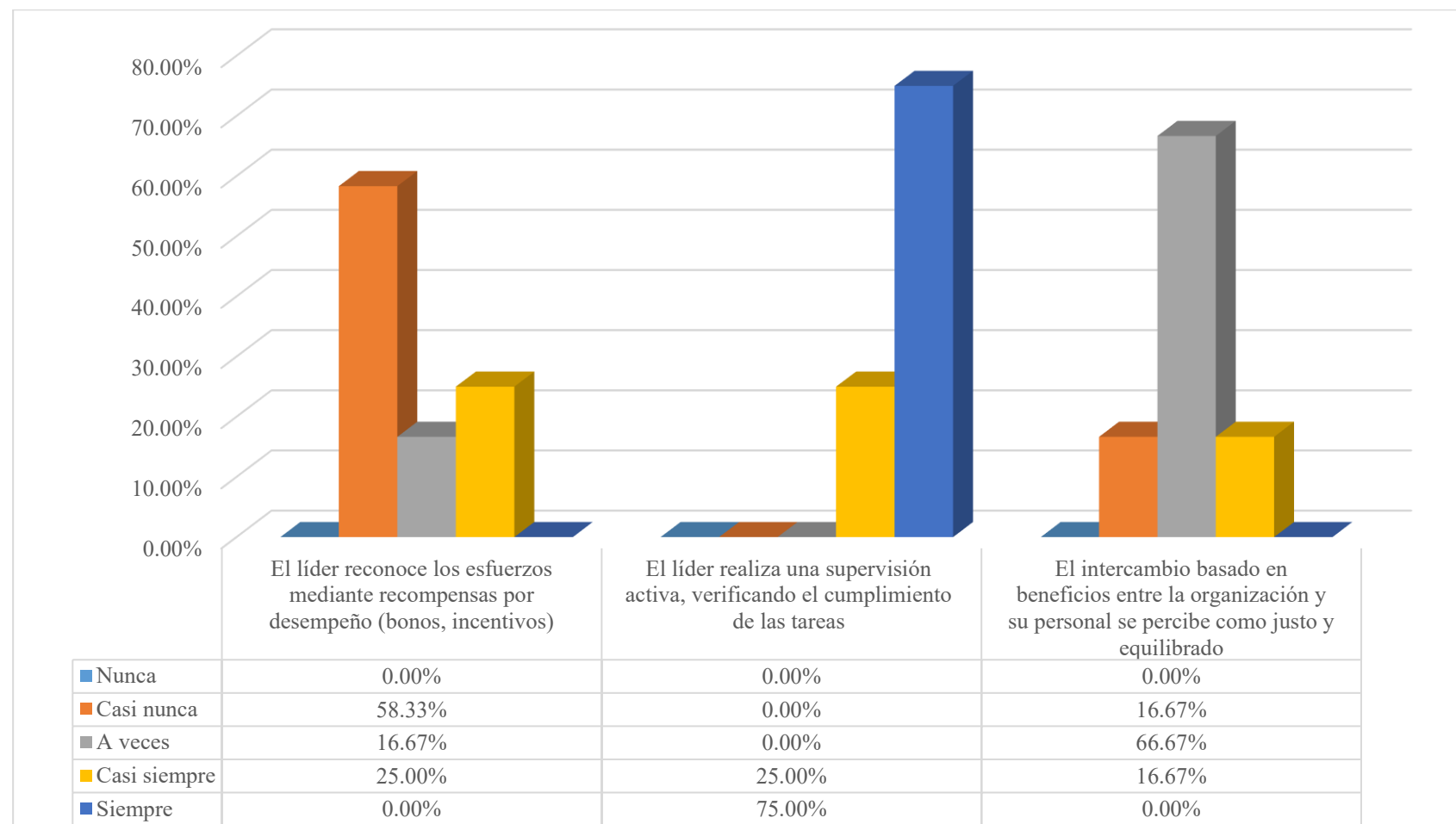
Características del liderazgo transaccional en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Liderazgo transaccional	N	%
El líder reconoce los esfuerzos mediante recompensas por desempeño (bonos, incentivos)		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	7	58.33
A veces	2	16.67
Casi siempre	3	25.00
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00
El líder realiza una supervisión activa, verificando el cumplimiento de las tareas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	25.00
Siempre	9	75.00
Total	12	100.00
El intercambio basado en beneficios entre la organización y su personal se percibe como justo y equilibrado		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	16.67
A veces	8	66.67
Casi siempre	2	16.67
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Figura 2

Características del liderazgo transaccional en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados a las características del liderazgo transaccional en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Objetivo específico 3: Definir las características del liderazgo autoritario en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Tabla 3

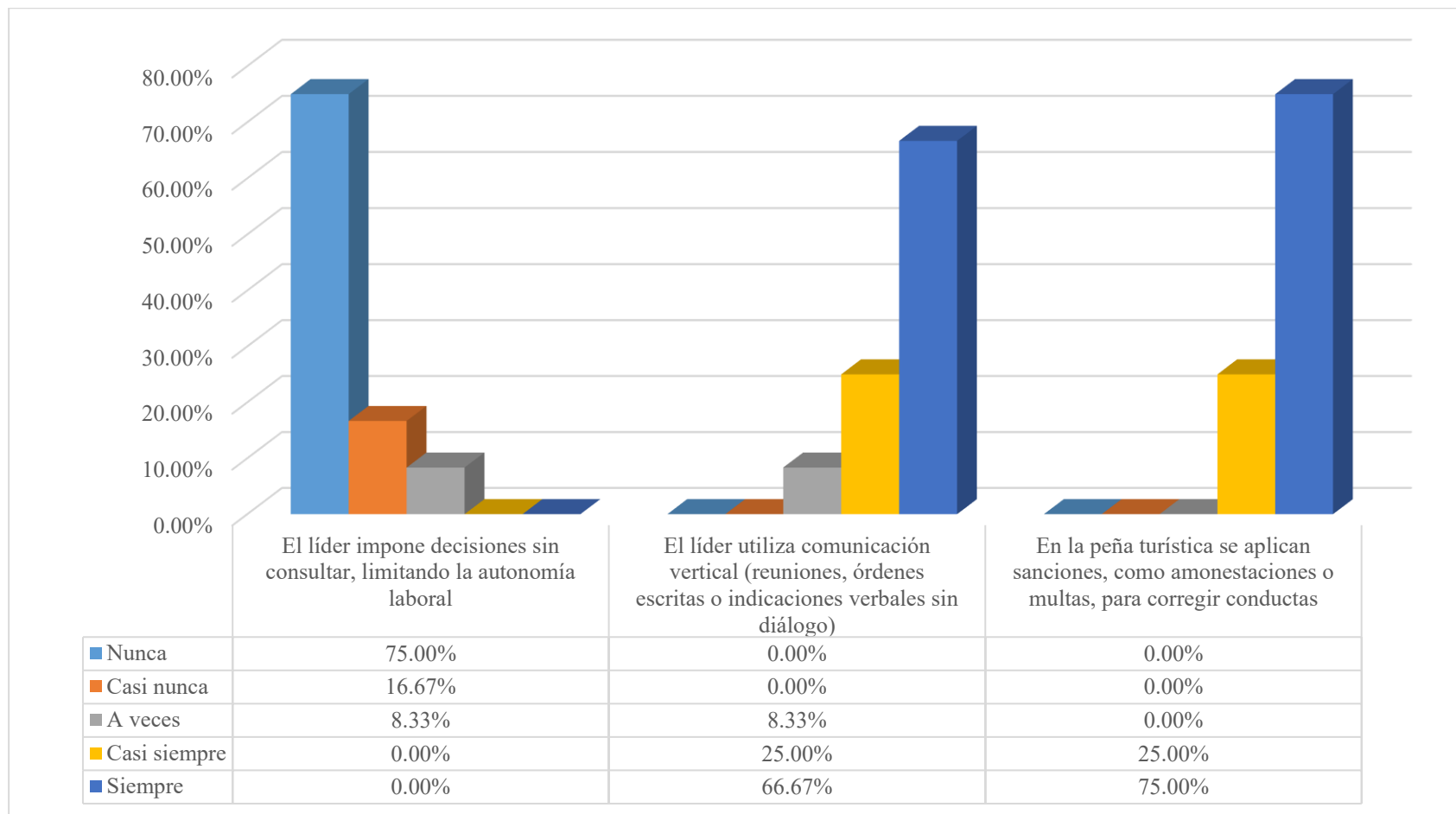
Características del liderazgo autoritario en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Liderazgo autoritario	N	%
El líder impone decisiones sin consultar, limitando la autonomía laboral		
Nunca	9	75.00
Casi nunca	2	16.67
A veces	1	8.33
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00
El líder utiliza comunicación vertical (reuniones, órdenes escritas o indicaciones verbales sin diálogo)		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	8.33
Casi siempre	3	25.00
Siempre	8	66.67
Total	12	100.00
En la peña turística se aplican sanciones, como amonestaciones o multas, para corregir conductas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	25.00
Siempre	9	75.00
Total	12	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Figura 3

Características del liderazgo autoritario en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados a las características del liderazgo autoritario en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Variable 2: Desempeño laboral

Objetivo específico 4: Identificar las características de la eficiencia en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Tabla 4

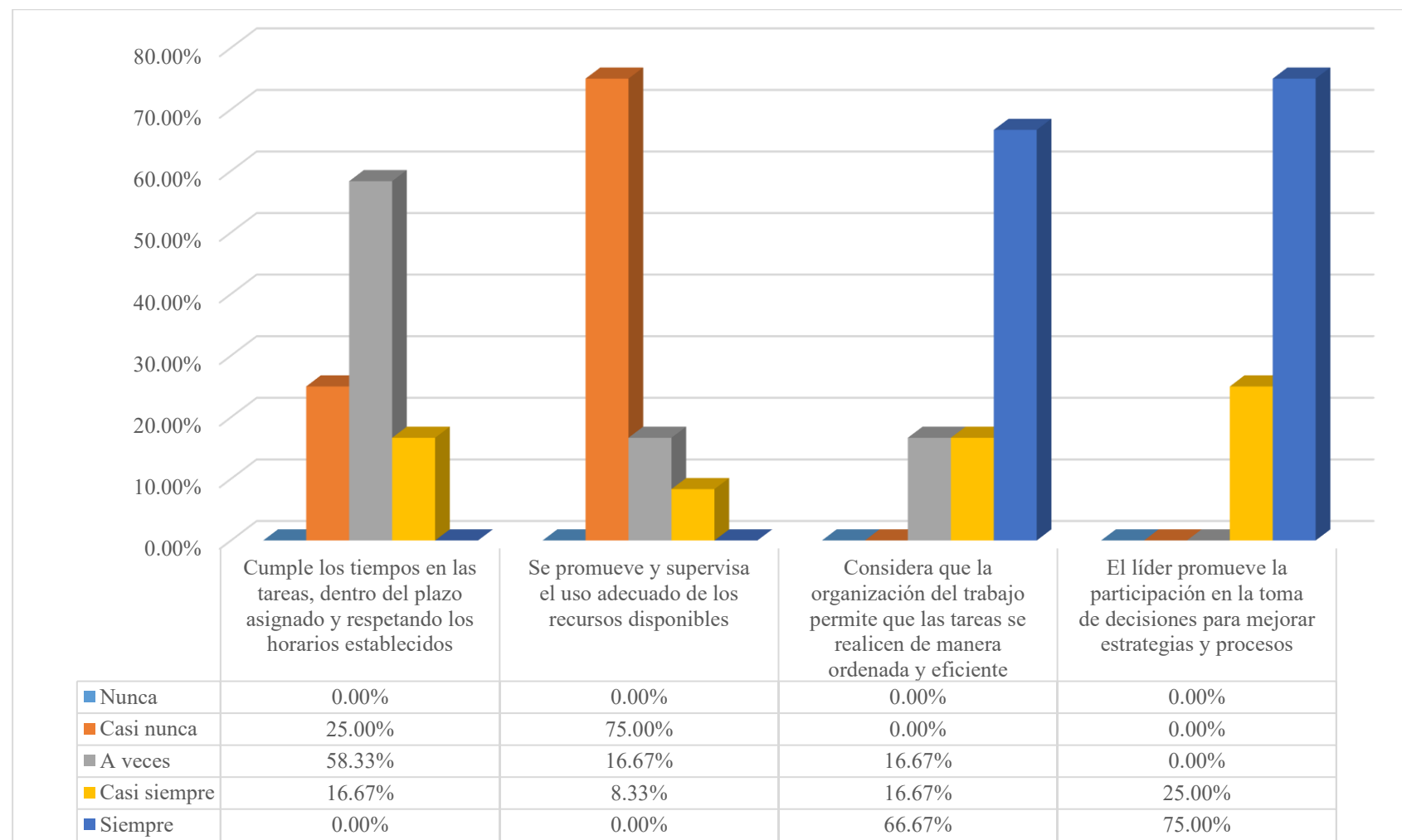
Características de la eficiencia en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Eficiencia	N	%
Cumple los tiempos en las tareas, dentro del plazo asignado y respetando los horarios establecidos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	3	25.00
A veces	7	58.33
Casi siempre	2	16.67
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00
Se promueve y supervisa el uso adecuado de los recursos disponibles		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	9	75.00
A veces	2	16.67
Casi siempre	1	8.33
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00
Considera que la organización del trabajo permite que las tareas se realicen de manera ordenada y eficiente		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	16.67
Casi siempre	2	16.67
Siempre	8	66.67
Total	12	100.00
El líder promueve la participación en la toma de decisiones para mejorar estrategias y procesos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	25.00
Siempre	9	75.00
Total	12	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Figura 4

Características de la eficiencia en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados a las características de la eficiencia en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Objetivo específico 5: Describir las características de la eficacia en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Tabla 5

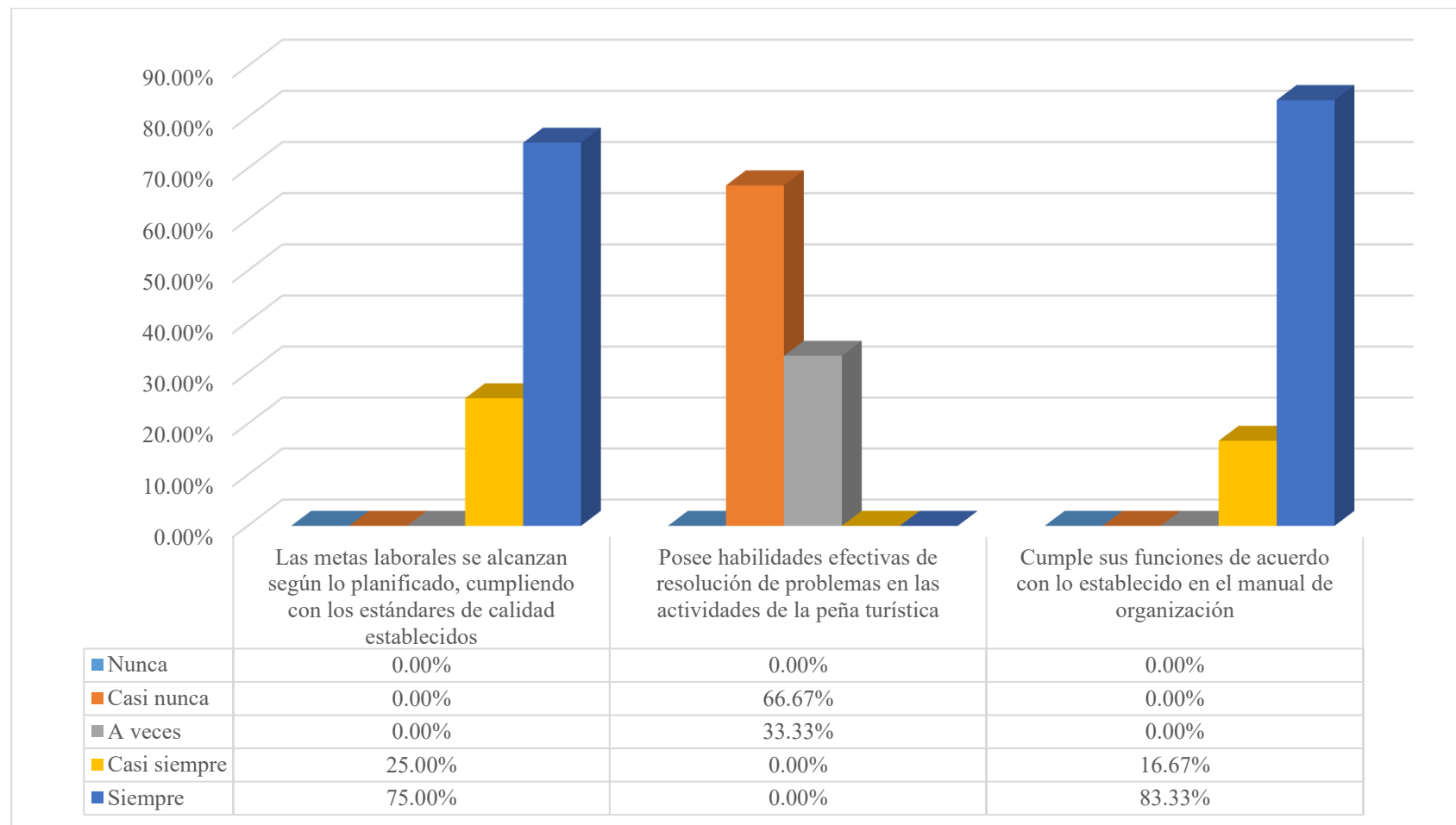
Características de la eficacia en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Eficacia	N	%
Las metas laborales se alcanzan según lo planificado, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	25.00
Siempre	9	75.00
Total	12	100.00
Posee habilidades efectivas de resolución de problemas en las actividades de la peña turística		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	8	66.67
A veces	4	33.33
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00
Cumple sus funciones de acuerdo con lo establecido en el manual de organización		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	2	16.67
Siempre	10	83.33
Total	12	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Figura 5

Características de la eficacia en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados a las características de la eficacia en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Objetivo específico 6: Identificar las características de la evaluación del desempeño en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Tabla 6

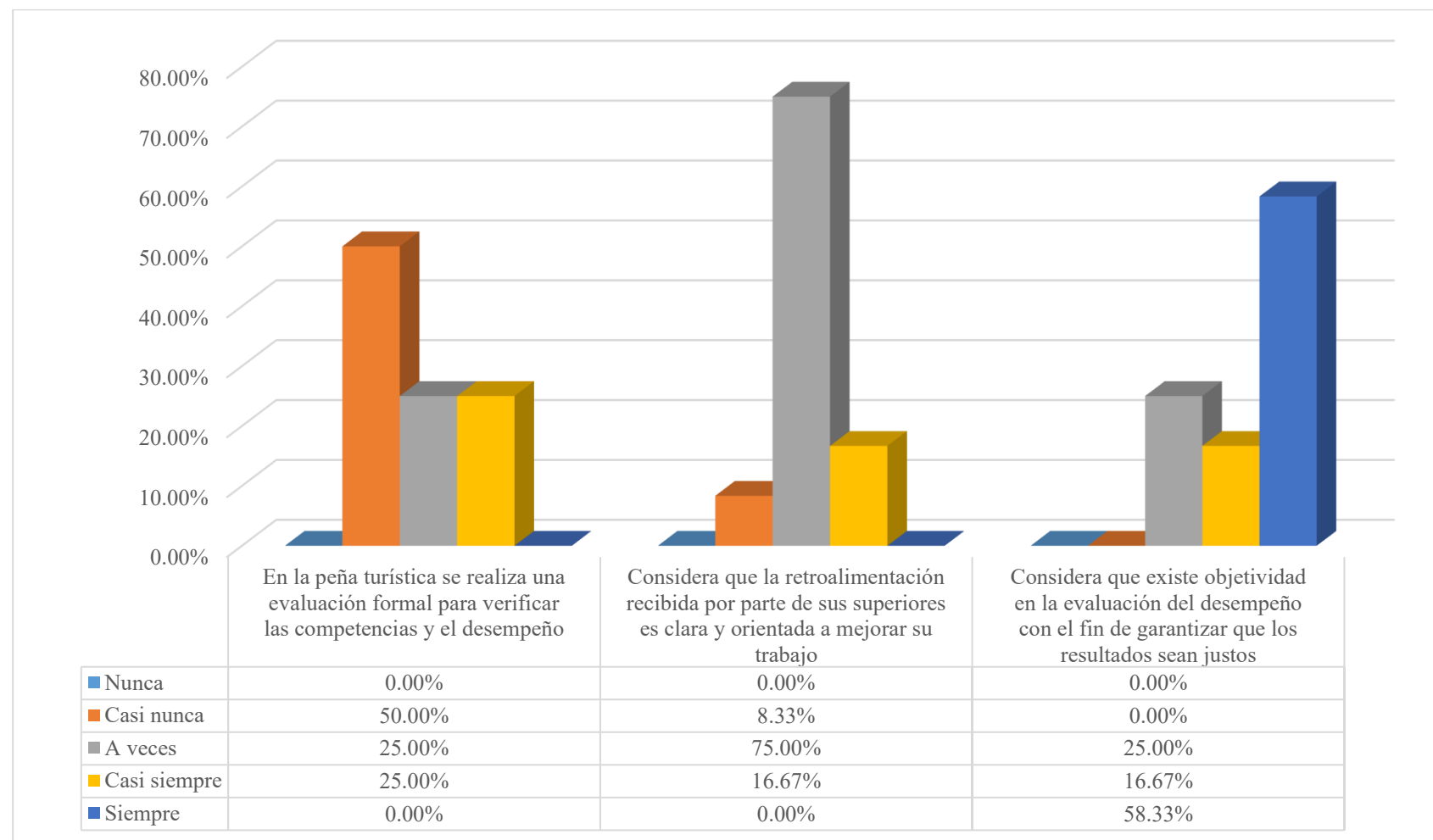
Características de la evaluación del desempeño en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Evaluación de desempeño	N	%
En la peña turística se realiza una evaluación formal para verificar las competencias y el desempeño		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	6	50.00
A veces	3	25.00
Casi siempre	3	25.00
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00
Considera que la retroalimentación recibida por parte de sus superiores es clara y orientada a mejorar su trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	8.33
A veces	9	75.00
Casi siempre	2	16.67
Siempre	0	0.00
Total	12	100.00
Considera que existe objetividad en la evaluación del desempeño con el fin de garantizar que los resultados sean justos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	25.00
Casi siempre	2	16.67
Siempre	7	58.33
Total	12	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Figura 6

Características de la evaluación del desempeño en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.



Nota. La figura muestra los resultados de los ítems relacionados a las características de la evaluación del desempeño en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Objetivo específico 7: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de liderazgo para el desempeño laboral en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Tabla 7

Propuesta de un plan de mejora de liderazgo para el desempeño laboral en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Variable	Indicador	Problemas	Causas	Consecuencias	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
Liderazgo	Inspiración	El 50.00% de los trabajadores indicaron que casi nunca el líder brinda inspiración mediante palabras de aliento, reconocimiento y con el ejemplo constante en la peña turística	Falta de formación en liderazgo motivacional: Los líderes de la peña turística no han recibido capacitación en técnicas de motivación y comunicación positiva, con el objetivo de inspirar y guiar al personal hacia el compromiso y la productividad.	Baja motivación del personal: La ausencia de inspiración reduce el entusiasmo de los empleados, disminuyendo su iniciativa para realizar tareas y mejorar la experiencia turística.	Capacitar a los líderes en técnicas de motivación y comunicación, para que puedan inspirar y guiar al personal de manera efectiva, promoviendo compromiso y productividad. <ul style="list-style-type: none"> Organizar talleres de liderazgo motivacional, incluyendo manejo de emociones y comunicación efectiva. Enseñar estrategias para motivar mediante palabras de aliento, reconocimiento público y privado. Evaluar periódicamente la aplicación de estas técnicas mediante encuestas internas y observación directa. 	Gerente/ Trabajador	S/ 600.00
			Escasa práctica de reconocimiento constante: No se implementa un hábito de elogiar o reconocer los logros diarios del equipo, con	Menor compromiso con la organización: Los trabajadores sienten desconexión con la visión de la peña, afectando la atención al visitante y la	Implementar un sistema de reconocimiento diario y semanal, para que los logros del equipo se valoren y se refuerce un ambiente positivo. <ul style="list-style-type: none"> Crear un registro de logros diarios y semanales para destacar esfuerzos sobresalientes. 	Gerente/ Trabajador	S/ 250.00

			el objetivo de fomentar un ambiente de trabajo positivo y reforzar comportamientos deseables.	calidad del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer premios simbólicos, menciones en reuniones y notas de agradecimiento. • Comunicar los reconocimientos de manera formal y pública para aumentar la motivación. 		
			Débil cultura organizacional orientada al ejemplo: El liderazgo no transmite valores ni actitudes mediante su propia conducta, con el objetivo de que los trabajadores internalicen los comportamientos ejemplares y se comprometan con la misión de la peña.	Incremento de errores y descuidos: La falta de ejemplo y reconocimiento provoca que los trabajadores sean menos cuidadosos en sus responsabilidades, afectando la presentación, limpieza y atención al cliente.	Fomentar el liderazgo en los trabajadores para que adopten comportamientos positivos y fortalezcan su compromiso con la misión y los valores de la organización. <ul style="list-style-type: none"> • Capacitar a los líderes sobre la importancia del ejemplo y coherencia entre palabras y acciones. • Establecer prácticas de supervisión donde los líderes participen activamente en las tareas clave del equipo. • Documentar y comunicar ejemplos exitosos de liderazgo dentro de la organización para reforzar la cultura. 	Gerente/ Trabajador	S/ 150.00
	Estimulación intelectual	El 66.67% de los trabajadores señalaron que casi nunca el líder fomenta la estimulación intelectual promoviendo la participación	Falta de habilidades de liderazgo participativo: El líder no está capacitado para promover la participación activa del equipo, con el objetivo de que	Falta de innovación en la peña: Los procesos, actividades y servicios se mantienen estáticos, limitando la competitividad y la experiencia del cliente.	Capacitar al líder en técnicas de liderazgo participativo, para que promueva activamente la participación y el aporte de ideas del equipo, fortaleciendo la toma de decisiones conjunta. <ul style="list-style-type: none"> • Organizar talleres de liderazgo colaborativo y habilidades de facilitación de reuniones. 	Gerente/ Trabajador	S/ 600.00

		en la toma de decisiones, la sugerencia de ideas y la resolución creativa de problemas en la peña turística	los trabajadores puedan aportar ideas y participar en la toma de decisiones.		<ul style="list-style-type: none"> • Enseñar métodos para involucrar al personal en la planificación de actividades y resolución de problemas. • Evaluar la aplicación mediante encuestas internas sobre percepción de participación y reuniones de retroalimentación. 		
			Escasa cultura de innovación y creatividad: La peña turística no incentiva la generación de ideas ni la resolución creativa de problemas, con el objetivo de fomentar la mejora continua en los servicios y actividades ofrecidas.	Desmotivación del personal: La falta de participación intelectual genera sensación de exclusión, reduciendo el compromiso y la iniciativa para proponer mejoras.	Fomentar una cultura de innovación, para que los trabajadores se sientan motivados a proponer ideas creativas y mejorar los servicios turísticos ofrecidos. <ul style="list-style-type: none"> • Implementar sesiones semanales de brainstorming para generar nuevas ideas en atención, actividades y productos. • Reconocer públicamente las ideas implementadas con éxito mediante incentivos o menciones especiales. • Documentar las propuestas y resultados para replicarlas y evaluarlas continuamente. 	Gerente/ Trabajador	S/ 350.00
			Débil comunicación de expectativas para la contribución del personal: No se establecen mecanismos claros para que los empleados	Problemas de resolución de conflictos y procesos: Al no incentivar la creatividad y la participación, los problemas se abordan de manera mecánica o ineficiente,	Establecer canales claros de comunicación, para que los trabajadores conozcan cuándo y cómo pueden aportar ideas, asegurando que su participación sea valorada y efectiva. <ul style="list-style-type: none"> • Crear un formato estandarizado para recibir sugerencias, con 	Gerente/ Trabajador	S/ 250.00

			sepan cuándo y cómo aportar ideas, con el objetivo de mejorar los procesos y la experiencia de los visitantes.	afectando la operatividad y calidad de la atención.	responsables de revisión y retroalimentación. <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar a todos los empleados los objetivos de cada actividad y cómo pueden contribuir a ellos. • Realizar reuniones periódicas para analizar propuestas y asignar responsables de implementación. 		
Influencia carismática	El 75.00% de los trabajadores manifestaron que casi nunca el líder ejerce influencia carismática generando confianza, entusiasmo y compromiso en la peña turística	Falta de formación en liderazgo carismático: Los líderes de la peña turística no han recibido capacitación en técnicas de liderazgo que promuevan confianza, entusiasmo y compromiso del personal.	aja confianza del personal en los líderes: Los trabajadores no se sienten respaldados ni motivados, afectando su seguridad para tomar decisiones y ejecutar tareas.	Capacitar a los líderes en liderazgo carismático, con el objetivo de que puedan generar confianza, entusiasmo y compromiso en los trabajadores, motivando su desempeño y mejorando la atención al público: <ul style="list-style-type: none"> • Organizar talleres presenciales y virtuales sobre liderazgo carismático, enfocándose en técnicas de motivación, persuasión y comunicación efectiva. • Enseñar a los líderes cómo transmitir confianza y entusiasmo mediante palabras, gestos y actitudes coherentes con los valores de la peña turística. • Realizar sesiones prácticas con simulaciones de situaciones reales. • Evaluar la efectividad de la capacitación mediante encuestas internas y seguimiento del comportamiento del líder. 	Gerente/ Trabajador	S/ 500.00	

			<p>Escasa práctica de comunicación motivadora: Los líderes no implementan estrategias para transmitir confianza y entusiasmo mediante interacción constante, retroalimentación positiva y cercanía con los trabajadores.</p>	<p>Disminución del compromiso y entusiasmo laboral: La ausencia de influencia carismática reduce la motivación intrínseca y la implicación en la atención al visitante.</p>	<p>Fomentar la interacción motivadora con el personal, para que los trabajadores se sientan valorados, aumenten su compromiso y fortalezcan la colaboración en la peña turística:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer reuniones semanales de feedback donde los líderes reconozcan logros y den retroalimentación constructiva. • Implementar dinámicas de equipo, como actividades de integración y retos grupales. • Crear un canal de comunicación interno para compartir mensajes motivadores, logros y buenas prácticas. • Supervisar periódicamente la interacción del líder con los trabajadores. 	Gerente/ Trabajador	S/ 250.00
			<p>Débil desarrollo de habilidades sociales y emocionales: Los líderes presentan limitaciones en empatía, manejo de emociones y persuasión, lo que dificulta influir de manera carismática sobre el equipo.</p>	<p>Afectación en la calidad del servicio: La falta de inspiración y liderazgo comprometido repercute en la atención al público, generando experiencias turísticas menos satisfactorias.</p>	<p>Desarrollar habilidades emocionales y sociales de los líderes, con el objetivo de que puedan responder efectivamente a situaciones difíciles, influir positivamente en el equipo y mantener un ambiente laboral motivador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programar sesiones de coaching individual y grupal para fortalecer la empatía, escucha activa y manejo de emociones. • Capacitar en técnicas de persuasión ética y comunicación no verbal. 	Gerente/ Trabajador	S/ 250.00

					<ul style="list-style-type: none"> Promover la participación de los líderes en actividades operativas del equipo. Documentar y difundir casos exitosos de liderazgo carismático dentro de la peña turística. 		
Recompensas por desempeño	El 58.33% de los trabajadores manifestaron que casi nunca el líder reconoce los esfuerzos y resultados mediante recompensas por desempeño, tales como bonos, incentivos o reconocimientos formales	Falta de políticas formales de recompensas: No existen lineamientos claros sobre cuándo y cómo reconocer el desempeño, con el objetivo de motivar al personal y reforzar conductas positivas en la peña turística.	Desmotivación del personal: La falta de reconocimiento reduce el entusiasmo de los trabajadores, disminuyendo su disposición a esforzarse y mantener la calidad del servicio.	<p>Diseñar políticas claras de recompensas y reconocimiento, para que todos los empleados conozcan los criterios y se sientan motivados a cumplir con objetivos y estándares de desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaborar un manual que incluya tipos de recompensas: reconocimiento verbal, diplomas, bonos económicos, días libres. Definir criterios objetivos para otorgar cada tipo de recompensa según logros, asistencia, puntualidad y calidad de servicio. Comunicar el manual a todo el personal mediante reuniones y copia impresa o digital, asegurando comprensión. 	Gerente/ Trabajador	S/ 600.00	
		Escasa cultura de reconocimiento continuo: El líder no ha establecido hábitos de elogiar o premiar los logros de manera	Disminución del compromiso: Los empleados pueden percibir que sus esfuerzos no son valorados, afectando la responsabilidad y la participación activa en las	<p>Implementar un sistema de reconocimiento diario y semanal, para que los logros y esfuerzos de los trabajadores sean valorados constantemente, reforzando la motivación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer un momento de reconocimiento en reuniones semanales, 	Gerente/ Trabajador	S/ 650.00	

			constante, con el objetivo de generar un ambiente laboral motivador y comprometido con los objetivos de la organización.	actividades turísticas.	destacando logros individuales y grupales. <ul style="list-style-type: none"> Promover elogios inmediatos cuando se detecten buenas prácticas en atención al cliente, limpieza y organización. Documentar los reconocimientos en un registro de desempeño para dar seguimiento y equidad en la entrega de incentivos. 		
			Recursos limitados para incentivos: La peña turística no cuenta con un presupuesto definido para bonos, premios o incentivos, con el objetivo de garantizar que las recompensas sean sostenibles y equitativas.	Incremento de rotación de personal: La ausencia de recompensas puede llevar a que los trabajadores busquen oportunidades en otros lugares, generando inestabilidad y pérdida de conocimiento en la organización.	Asignar un presupuesto específico para recompensas, para que los incentivos sean sostenibles y equitativos, promoviendo la motivación y la retención del personal. <ul style="list-style-type: none"> Definir un monto mensual destinado a bonos, premios simbólicos y reconocimientos. Priorizar incentivos no monetarios, como certificados, menciones públicas o días libres adicionales, para complementar el presupuesto. Revisar trimestralmente la efectividad de los incentivos y ajustar la asignación según necesidades y resultados. 	Gerente/ Trabajador	S/ 250.00
	Intercambio basado en beneficios	El 66.67% de los trabajadores indicaron que a veces el intercambio	Falta de estructura clara de roles y responsabilidades: No se definen con	Desmotivación y sensación de injusticia: Los empleados sienten que su esfuerzo no es valorado	Definir y documentar roles y responsabilidades de cada puesto, para que los empleados tengan claridad sobre sus tareas y se eviten sobrecargas o confusiones.	Gerente/ Trabajador	S/ 600.00

		basado en beneficios entre la organización y el personal se percibe como justo y equilibrado, en cuanto a las responsabilidades asumidas y las compensaciones recibidas	precisión las funciones de cada empleado, con el objetivo de que todos comprendan sus tareas y la carga laboral asociada.	correctamente, lo que reduce el compromiso y entusiasmo en las tareas diarias.	<ul style="list-style-type: none"> • Crear descripciones de puesto detalladas para cada función, incluyendo responsabilidades, tareas diarias y niveles de autoridad. • Revisar y actualizar estas descripciones cada seis meses para mantenerlas alineadas con los objetivos de la peña. • Comunicar las descripciones a todo el personal mediante reuniones y documentos físicos o digitales. 		
			Ausencia de política de compensaciones equitativa: No existe un sistema formal que relacione desempeño, responsabilidades y beneficios, con el objetivo de garantizar justicia y motivación entre los trabajadores.	Disminución de la productividad: La percepción de desigualdad provoca que los trabajadores no den lo mejor de sí, afectando la eficiencia de la peña turística.	Implementar una política formal de compensaciones, para que los beneficios y remuneraciones estén alineados con el desempeño y responsabilidades de cada empleado. <ul style="list-style-type: none"> • Establecer una tabla de compensaciones basada en funciones, antigüedad y desempeño. • Incluir criterios claros para bonos, incentivos y reconocimiento económico o simbólico. • Revisar la política anualmente y ajustarla según la realidad financiera y necesidades de la peña. 	Gerente/ Trabajador	S/ 400.00
			Débil comunicación sobre criterios de remuneración:	Conflictos internos y rotación de personal: La falta de claridad y equidad puede	Comunicar de manera transparente los criterios de remuneración, para que los empleados comprendan cómo se determinan salarios y	Gerente/ Trabajador	S/ 200.00

			Los trabajadores desconocen cómo se determinan salarios, bonos o incentivos, con el objetivo de evitar percepciones de injusticia y aumentar la transparencia.	generar descontento, disputas entre colegas y búsqueda de empleo en otros lugares.	beneficios, generando confianza y motivación. <ul style="list-style-type: none"> Realizar reuniones informativas trimestrales para explicar criterios de evaluación, remuneración y bonificaciones. Entregar documentos escritos que detallen los cálculos y criterios de incentivos. Crear un canal de consultas para que los empleados puedan resolver dudas sobre compensaciones y beneficios. 		
Comunicación vertical	El 66.67% de los trabajadores indicaron que siempre el líder utiliza comunicación vertical para transmitir instrucciones y expectativas de arriba hacia abajo, mediante reuniones, órdenes escritas o indicaciones verbales sin diálogo	Falta de capacitación en comunicación participativa: Los líderes no han recibido entrenamiento para fomentar la comunicación bidireccional, con el objetivo de que los trabajadores puedan expresar ideas, dudas y sugerencias libremente.	Falta de compromiso y participación: Los trabajadores se sienten excluidos en la toma de decisiones, disminuyendo su motivación y sentido de pertenencia.	Capacitar a los líderes en comunicación efectiva y participativa, para que fomenten un ambiente donde los empleados puedan expresar sus ideas y opiniones libremente. <ul style="list-style-type: none"> Organizar talleres sobre liderazgo participativo y escucha activa. Enseñar técnicas para recibir y valorar las sugerencias del personal sin juicios. Evaluar la aplicación mediante encuestas de percepción interna y reuniones de retroalimentación. 	Gerente/ Trabajador	S/ 600.00	
		Estilo de liderazgo autoritario: La organización promueve un	Errores y malentendidos frecuentes: La información se recibe de manera	Promover un liderazgo colaborativo, para que las decisiones se tomen considerando las opiniones y experiencias de los trabajadores,	Gerente/ Trabajador	S/ 250.00	

			liderazgo donde las órdenes se transmiten de arriba hacia abajo, con el objetivo de mantener control sobre las actividades sin considerar la participación del personal.	unilateral, lo que puede generar confusión sobre instrucciones y expectativas.	fortaleciendo la motivación y el compromiso. <ul style="list-style-type: none"> • Introducir reuniones periódicas donde los empleados participen en la planificación y resolución de problemas. • Establecer roles de responsabilidad compartida en tareas clave, incentivando la colaboración. • Reconocer públicamente aportes valiosos realizados por los empleados para reforzar el cambio de estilo. 		
			Ausencia de canales formales para el feedback: No existen mecanismos claros donde los empleados puedan compartir opiniones o retroalimentación, con el objetivo de facilitar el flujo de información y mejorar procesos.	Limitación de mejoras e innovación: Al no existir diálogo, se pierden oportunidades de proponer ideas que podrían optimizar procesos o mejorar la experiencia turística.	Crear canales de retroalimentación estructurados, para que los trabajadores puedan comunicar sugerencias, dudas o problemas de manera ordenada y efectiva. <ul style="list-style-type: none"> • Implementar buzones físicos o digitales de sugerencias revisados semanalmente por la gerencia. • Programar reuniones mensuales de retroalimentación donde se discutan las propuestas recibidas. • Documentar las sugerencias y acciones tomadas para informar al personal y mantener transparencia. 	Gerente/ Trabajador	S/ 150.00
Desempeño laboral	Cumplimiento de tiempos	El 58.33% de los trabajadores	Falta de planificación y organización de	Retraso en la atención a visitantes: La falta	Implementar un plan diario y semanal de actividades, para que los empleados tengan claridad sobre sus	Gerente/ Trabajador	S/ 600.00

		mencionaron que a veces cumplen los tiempos en las tareas de la peña turística, realizando cada actividad dentro del plazo asignado y respetando los horarios establecidos	tareas: Los empleados no cuentan con una guía clara sobre qué actividades realizar y en qué orden, con el objetivo de cumplir los tiempos establecidos y optimizar la eficiencia en la peña turística.	de cumplimiento de tiempos genera demoras en actividades turísticas, afectando la experiencia del cliente y la reputación de la peña.	tareas, prioridades y tiempos de ejecución. <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar una plantilla de planificación con asignación de tareas y horarios específicos para cada área. • Capacitar al personal en el uso del plan para organizar su jornada de manera eficiente. • Revisar semanalmente el cumplimiento del plan y ajustar según necesidades operativas. 		
			Escasa capacitación en gestión del tiempo: Los trabajadores no han recibido entrenamiento para priorizar tareas ni administrar correctamente su jornada laboral, con el objetivo de mejorar la productividad sin sacrificar la calidad del servicio.	Mayor presión y estrés en el equipo: Los retrasos provocan que los empleados tengan que apresurarse para cumplir con las tareas, aumentando la posibilidad de errores.	Capacitar a los trabajadores en técnicas de administración del tiempo, para que puedan priorizar actividades, cumplir plazos y mantener la calidad del servicio. <ul style="list-style-type: none"> • Organizar talleres sobre planificación personal, establecimiento de prioridades y manejo de interrupciones. • Practicar simulaciones de situaciones reales en la peña turística para aplicar las técnicas aprendidas. • Evaluar la efectividad mediante observación directa y medición de cumplimiento de tiempos. 	Gerente/ Trabajador	S/ 250.00
			Deficiente supervisión del cumplimiento de horarios: No existe un seguimiento	Desorganización general en la operación: El incumplimiento de plazos afecta la coordinación entre	Establecer supervisión periódica del avance de tareas, para que se detecten retrasos a tiempo y se tomen acciones correctivas inmediatas.	Gerente/ Trabajador	S/ 200.00

			constante sobre el avance de las actividades, con el objetivo de detectar retrasos y tomar acciones correctivas oportunas.	áreas, dificultando la planificación de actividades y la eficiencia global del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Designar un supervisor encargado de monitorear el progreso diario de actividades. • Registrar los avances y retrasos en un formato de control de tiempos. • Realizar reuniones breves de ajuste cada semana para corregir desviaciones y planificar mejoras. 		
Uso adecuado de los recursos	El 75.00% de los trabajadores indicaron que casi nunca se promueve y supervisa el uso adecuado de los recursos disponibles en el área de trabajo de la peña turística	Falta de políticas claras sobre manejo de recursos: No existen lineamientos que indiquen cómo utilizar materiales, equipos y suministros de manera eficiente, con el objetivo de optimizar los recursos de la peña turística y evitar desperdicios.	Desperdicio de materiales y aumento de costos: La falta de control provoca el uso innecesario o incorrecto de insumos, afectando la rentabilidad de la peña turística.	Diseñar políticas formales de uso de recursos, para que los empleados conozcan cómo manejar materiales, equipos e insumos de manera responsable y eficiente. <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un manual de recursos que detalle procedimientos de uso, almacenamiento y mantenimiento. • Establecer normas de consumo responsable y criterios de prioridad en el uso de materiales. • Comunicar las políticas mediante capacitaciones y colocación de instructivos visibles en cada área. 	Gerente/ Trabajador	S/ 600.00	
		Escasa capacitación en uso eficiente de recursos: Los trabajadores no han recibido formación sobre cómo administrar correctamente los insumos,	Reducción de la eficiencia operativa: El uso inadecuado de recursos genera retrasos, errores y problemas en la ejecución de las actividades diarias.	Capacitar al personal en administración de recursos, para que puedan utilizarlos correctamente, evitando desperdicios y optimizando su uso. <ul style="list-style-type: none"> • Realizar talleres prácticos sobre manejo eficiente de insumos, materiales y equipos. • Instruir sobre técnicas de ahorro y reutilización de 	Gerente/ Trabajador	S/ 250.00	

			con el objetivo de mejorar la eficiencia y reducir costos innecesarios.		recursos cuando sea posible. <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la aplicación mediante observación directa y control de inventarios periódicos. 		
			Débil supervisión en el manejo de recursos: No hay seguimiento constante ni auditorías internas para verificar el uso correcto de los materiales y equipos, con el objetivo de garantizar que los recursos sean aprovechados al máximo.	Impacto negativo en la sostenibilidad: La mala gestión de materiales y recursos afecta la imagen de la organización frente a visitantes y puede generar prácticas poco responsables ambientalmente.	Implementar supervisión y control regular del uso de recursos, para que se detecten malos hábitos y se asegure el aprovechamiento óptimo de los materiales y equipos. <ul style="list-style-type: none"> • Designar responsables de cada área que verifiquen diariamente el uso de los recursos. • Crear informes semanales sobre consumo, desperdicio y estado de los insumos. • Establecer reuniones mensuales para analizar los resultados y ajustar procedimientos de gestión. 	Gerente/ Trabajador	S/ 200.00
Resolución de problemas	El 66.67% de los trabajadores señalaron que casi nunca poseen habilidades efectivas de resolución de problemas en las actividades de la peña turística	Falta de capacitación en resolución de problemas: Los trabajadores no han recibido formación específica en técnicas de análisis y solución de problemas, con el objetivo de mejorar la capacidad de enfrentar	Resolución ineficiente de problemas operativos: Los incidentes o conflictos se manejan de manera lenta o incorrecta, afectando la experiencia del visitante y la eficiencia de la peña turística.	Capacitar a los empleados en técnicas de análisis y resolución de problemas, para que puedan enfrentar situaciones complejas de manera eficiente y segura. <ul style="list-style-type: none"> • Organizar talleres prácticos sobre identificación de problemas, análisis de causas y elaboración de soluciones. • Simular escenarios reales de la peña turística para aplicar técnicas aprendidas. 	Gerente/ Trabajador	S/ 600.00	

			situaciones inesperadas en la peña turística.		<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la efectividad mediante ejercicios de resolución de problemas supervisados y revisión de resultados. 		
			Escasa experiencia práctica en toma de decisiones: El personal tiene poca práctica en situaciones que requieran creatividad o pensamiento crítico, con el objetivo de desarrollar autonomía y habilidades para resolver problemas operativos.	Mayor dependencia del líder: Los empleados no desarrollan autonomía, lo que aumenta la carga de trabajo sobre los líderes y ralentiza la operación diaria.	Implementar ejercicios prácticos de toma de decisiones, para que los trabajadores ganen experiencia y confianza en la resolución autónoma de problemas. <ul style="list-style-type: none"> • Asignar casos o situaciones hipotéticas donde deban proponer soluciones y justificar sus decisiones. • Realizar role-playing de incidentes frecuentes en la peña turística para practicar resolución rápida. • Dar retroalimentación inmediata sobre las decisiones y resultados obtenidos. 	Gerente/ Trabajador	S/ 350.00
			Débil apoyo del liderazgo en la resolución de problemas: Los líderes no guían ni fomentan la participación del equipo para encontrar soluciones, con el objetivo de fortalecer la confianza y la colaboración en la resolución de	Disminución de la innovación y mejora continua: La falta de habilidades para resolver problemas limita la generación de soluciones creativas que podrían optimizar procesos o servicios.	Fomentar la guía activa del líder en situaciones complejas, para que los empleados reciban apoyo mientras desarrollan sus habilidades y se fortalece la colaboración en el equipo. <ul style="list-style-type: none"> • Establecer reuniones de análisis de problemas donde el líder facilite la discusión y proponga alternativas. • Promover sesiones de mentoría para casos recurrentes, reforzando la 	Gerente/ Trabajador	S/ 250.00

			situaciones complejas.		transferencia de conocimiento. <ul style="list-style-type: none"> • Documentar soluciones exitosas y lecciones aprendidas para futuras referencias. 		
Evaluación formal	El 50.00% de los trabajadores indicaron que casi nunca en la peña turística se realiza una evaluación formal para verificar las competencias y el desempeño	Falta de un sistema formal de evaluación: No existe un procedimiento estandarizado para medir competencias y desempeño, con el objetivo de garantizar que los empleados sean evaluados de manera objetiva y justa.	Desconocimiento de fortalezas y debilidades: Los empleados y líderes no saben cuáles son las áreas que requieren desarrollo, afectando la eficiencia y calidad del servicio.	Diseñar e implementar un sistema estructurado de evaluación de competencias, para que se puedan medir objetivamente las habilidades y desempeño de cada empleado. <ul style="list-style-type: none"> • Crear un formato de evaluación con indicadores claros de desempeño, calidad de atención, puntualidad y trabajo en equipo. • Definir la frecuencia de evaluaciones (mensual, trimestral o semestral). • Comunicar el sistema a todos los empleados para garantizar comprensión y transparencia. 	Gerente/ Trabajador	S/ 650.00	
		Escasa capacitación de supervisores en evaluación de desempeño: Los líderes no están entrenados en cómo aplicar evaluaciones efectivas, con el objetivo de identificar correctamente fortalezas y áreas de mejora del personal.	Baja motivación y compromiso: La ausencia de evaluaciones formales genera sensación de descuido y falta de interés de la gerencia, disminuyendo la dedicación del personal.	Capacitar a los supervisores en técnicas de evaluación, para que puedan aplicar las herramientas correctamente y dar retroalimentación útil al personal. <ul style="list-style-type: none"> • Organizar talleres sobre evaluación objetiva, comunicación de resultados y desarrollo de planes de mejora. • Enseñar métodos de observación y registro de desempeño. • Realizar ejercicios prácticos de evaluación 	Gerente/ Trabajador	S/ 600.00	

					con casos simulados para asegurar comprensión.		
			Débil seguimiento de resultados y desarrollo del personal: No se da continuidad a las evaluaciones ni se establecen planes de mejora, con el objetivo de asegurar la mejora continua y el crecimiento profesional del equipo.	Limitación en el desarrollo profesional: La falta de información sobre desempeño impide diseñar planes de capacitación y crecimiento, afectando la competitividad de la peña turística.	Establecer planes de seguimiento y desarrollo individual, para que las evaluaciones se traduzcan en acciones concretas de mejora y crecimiento profesional. <ul style="list-style-type: none"> • Crear un registro de evaluaciones y planes de acción para cada empleado. • Programar reuniones periódicas de seguimiento para revisar avances y ajustar estrategias. • Establecer metas de desarrollo personal y profesional alineadas con los objetivos de la peña turística. 	Gerente/ Trabajador	S/ 250.00
Retroalimentación recibida	El 75.00% de los trabajadores consideran que a veces la retroalimentación recibida por parte de los superiores sobre el desempeño es clara y orientada a mejorar el trabajo en la peña turística	Falta de un sistema estructurado de retroalimentación: No existen procedimientos claros que indiquen cuándo y cómo dar retroalimentación, con el objetivo de garantizar que los comentarios sean consistentes, constructivos y útiles para	Desconocimiento del desempeño real: Los empleados no reciben información clara sobre sus fortalezas y áreas de mejora, lo que limita su capacidad para desarrollarse profesionalmente.	Implementar un sistema formal de retroalimentación, para que todos los empleados reciban comentarios claros y oportunos sobre su desempeño, fomentando la mejora continua. <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un calendario de retroalimentación regular (mensual o trimestral). • Crear formatos estandarizados para registrar observaciones, logros y áreas de mejora. • Comunicar el sistema al personal para asegurar comprensión y participación. 		Gerente/ Trabajador	S/ 600.00

			mejorar el desempeño.				
			Escasa capacitación de líderes en comunicación efectiva: Los supervisores no han sido entrenados para dar retroalimentación de manera positiva y orientada a resultados, con el objetivo de que los comentarios fomenten la mejora continua y la motivación del equipo.	Desmotivación y frustración: La retroalimentación insuficiente provoca que los trabajadores sientan que sus esfuerzos no son valorados ni guiados, disminuyendo la satisfacción laboral y el compromiso.	Capacitar a los líderes en técnicas de retroalimentación positiva y constructiva, para que los comentarios sean claros, motivadores y orientados a la mejora. <ul style="list-style-type: none"> • Organizar talleres sobre comunicación asertiva, lenguaje positivo y establecimiento de objetivos de mejora. • Simular situaciones de retroalimentación para practicar y recibir retroalimentación sobre su propia comunicación. • Evaluar la efectividad mediante encuestas de percepción del personal sobre claridad y utilidad de los comentarios. 	Gerente/ Trabajador	S/ 250.00
			Débil seguimiento de acciones derivadas de la retroalimentación: Las sugerencias y observaciones dadas no se supervisan ni se evalúa su implementación, con el objetivo de asegurar que la retroalimentación genere	Estancamiento en la mejora de procesos: La falta de seguimiento impide que los problemas identificados se corrijan, afectando la eficiencia y calidad del servicio ofrecido a los visitantes.	Establecer un sistema de seguimiento de las acciones sugeridas, para que la retroalimentación se traduzca en mejoras concretas y medibles en las operaciones y desempeño del personal. <ul style="list-style-type: none"> • Crear un registro de acciones derivadas de la retroalimentación con responsables y plazos de ejecución. • Programar reuniones periódicas para revisar avances y ajustar planes según sea necesario. 	Gerente/ Trabajador	S/ 250.00

			cambios concretos y beneficios reales en la peña turística.		<ul style="list-style-type: none"> • Documentar resultados y comunicar mejoras logradas al personal para reforzar la cultura de aprendizaje y mejora continua. 			
Total								S/ 8,400.00

V. Discusión

Objetivo específico 1: Identificar las características del liderazgo transformacional en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

El líder brinda inspiración mediante palabras de aliento, y es ejemplo constante: El 50.00% de los trabajadores indicaron que casi nunca el líder brinda inspiración mediante palabras de aliento, reconocimiento y con el ejemplo constante en la peña turística, este resultado se contrasta con el trabajo realizado por Ramos (2024), en su tesis *Propuesta de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024*; quien halló que el 43% de los trabajadores consideran que siempre el líder de la empresa posee características personales de honestidad, compromiso, que inspira confianza y permite ser creativos en toda la organización; del mismo modo, se contrasta con el trabajo realizado por Calzado (2023), en su tesis *Liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores del Restaurante D'COCO - Huacho, 2023*; quien halló que el 40.7% de los colaboradores señalaron que la capacidad de inspirar es tanto alta como baja. Esto es fundamentado con el artículo científico de Fajardo (2025) titulado *Liderazgo transformacional y el desarrollo del talento humano: un estudio correlacional*; quien explica que la inspiración, representa una fuerza movilizadora que impulsa a los colaboradores a actuar con entusiasmo, compromiso y sentido de propósito; este elemento no depende únicamente de discursos motivadores, sino de la coherencia entre lo que el líder dice, hace y representa. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores perciben que casi nunca el líder brinda inspiración a través de palabras de aliento, reconocimiento o con el ejemplo constante, lo cual puede deberse a un estilo de dirección más centrado en el control de las tareas que en el acompañamiento motivacional; esta falta de estímulo limita el entusiasmo y reduce la identificación del personal con los objetivos de la peña turística, por ello se recomienda implementar estrategias de liderazgo que fortalezcan la comunicación emocional y el reconocimiento periódico de los logros.

El líder fomenta la estimulación intelectual promoviendo la participación en la toma de decisiones: El 66.67% de los trabajadores señalaron que casi nunca el líder fomenta la estimulación intelectual promoviendo la participación en la toma de decisiones, la sugerencia de ideas y la resolución creativa de problemas en la peña turística, este resultado coincide con

el trabajo realizado por Pincay (2022), en su tesis *Gestión administrativa y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto López*; quien aportó que el 33,33% de los colaboradores indicaron que permitir la participación de los empleados en la toma de decisiones es una medida necesaria para mejorar el desempeño laboral; no obstante, se contrasta con el trabajo realizado por Palacios (2025), en su tesis *Propuesta de mejora del liderazgo empresarial para la motivación laboral en la pequeña empresa F & S ingeniería contratistas generales S.A.C., distrito de San Marcos, Áncash, 2025*; quien halló que el 80.00% de los trabajadores expresaron que algunas veces el líder promueve un ambiente creativo que incentive la generación de nuevas ideas. Esto es fundamentado con el artículo científico de Ormaza et al. (2023) titulado *Liderazgo transformacional: un enfoque efectivo para el rendimiento laboral de las pymes ecuatorianas*; quienes explican que la estimulación intelectual constituye uno de los ejes fundamentales del liderazgo transformacional, ya que se orienta a desafiar a los colaboradores para que analicen sus rutinas, cuestionen sus propios límites y adopten nuevas formas de pensar; este componente implica promover un entorno donde las ideas fluyan sin temor al juicio, donde se fomente la creatividad y se valore la diversidad cognitiva; los líderes que practican la estimulación intelectual no imponen soluciones, sino que plantean preguntas abiertas, animan a reflexionar y empujan a los equipos a encontrar alternativas propias ante los retos que enfrentan; en consecuencia, se logra desarrollar una cultura de aprendizaje constante que potencia tanto la autonomía personal como el pensamiento estratégico colectivo. Se observa que la mayoría de los trabajadores consideran que casi nunca se fomenta la estimulación intelectual mediante la participación en la toma de decisiones o la resolución creativa de problemas, lo cual refleja que el líder mantiene un estilo poco participativo donde prima la centralización de las decisiones; esta situación restringe la innovación y frena el desarrollo de ideas que podrían mejorar los procesos, por lo que se recomienda promover espacios de diálogo y dinámicas colaborativas que incentiven la creatividad del personal.

El líder demuestra consideración individualizada al tomar en cuenta las necesidades personales: El 58.33% de los trabajadores mencionaron que siempre el líder demuestra consideración individualizada al tomar en cuenta las necesidades personales, brindando apoyo y flexibilidad según las circunstancias, este resultado se contrasta con el trabajo realizado por Mera (2025), en su tesis *Influencia entre el liderazgo transformacional y*

la calidad de servicio banco BBVA sucursal La Merced - Junín, 2022; quien encontró que el 40,0% de los colaboradores muestran un nivel medio en la dimensión consideración individualizada. Esto es fundamentado con el artículo científico de Vargas y Gómez (2021) titulado *Liderazgo transformacional y su impacto en la transferencia de conocimiento y el desempeño operativo en el contexto de la industria automotriz*, quienes aportaron que la consideración individualizada es un principio clave dentro del liderazgo transformacional, ya que se enfoca en atender de manera diferenciada las necesidades, capacidades y aspiraciones de cada miembro del equipo; este componente no parte de una lógica uniforme, sino que reconoce la singularidad de cada colaborador y adapta las acciones del líder a su contexto personal y profesional. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores señalan que siempre el líder demuestra consideración individualizada al atender las necesidades personales, ofreciendo apoyo y flexibilidad según las circunstancias, lo cual responde a una actitud empática que genera confianza y un ambiente laboral positivo; sin embargo, a pesar de que no se encontraron deficiencias en este aspecto, se recomienda consolidar mecanismos de acompañamiento continuo que aseguren la sostenibilidad de este trato equitativo y cercano.

El líder ejerce influencia carismática generando confianza y entusiasmo: El 75.00% de los trabajadores manifestaron que casi nunca el líder ejerce influencia carismática generando confianza, entusiasmo y compromiso en la peña turística, este resultado se contrasta con el trabajo realizado por Calzado (2023), en su tesis *Liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores del Restaurante D'COCO - Huacho, 2023*; quien halló que el 37.0% de los colaboradores consideran que el carisma es alto. Esto es fundamentado con el artículo científico de Alvarado y Zambrano (2021) titulado *El liderazgo transformacional y su influencia en los equipos de negocio del sector financiero del cantón Portoviejo*, quienes encontraron que la influencia carismática es uno de los pilares fundamentales del liderazgo transformacional y se manifiesta en la capacidad del líder para cautivar, motivar e inspirar confianza en sus seguidores a través de su presencia, conducta y valores; este tipo de influencia no se impone desde la jerarquía formal, sino que se construye desde la coherencia entre lo que se dice y lo que se hace. Se observa que la mayoría de los trabajadores perciben que casi nunca el líder ejerce influencia carismática para generar confianza, entusiasmo y compromiso, lo cual puede estar relacionado con la falta de habilidades comunicativas expresivas y con la ausencia de un estilo inspirador

que motive al equipo; esta carencia reduce el sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la peña turística, por lo que se recomienda fortalecer el carisma y la presencia del líder mediante capacitaciones en habilidades blandas y técnicas de comunicación asertiva.

Objetivo específico 2: Describir las características del liderazgo transaccional en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

El líder reconoce los esfuerzos mediante recompensas por desempeño (bonos, incentivos): El 58.33% de los trabajadores manifestaron que casi nunca el líder reconoce los esfuerzos y resultados mediante recompensas por desempeño, tales como bonos, incentivos o reconocimientos formales, este resultado se contrasta con el trabajo realizado por Ramos (2024), en su tesis *Propuesta de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024*; quien encontró que el 37% de los colaboradores mencionaron que casi siempre el líder brinda recompensas por el cumplimiento de objetivos; del mismo modo, se contrasta con Palacios (2025), en su tesis *Propuesta de mejora del liderazgo empresarial para la motivación laboral en la pequeña empresa F & S ingeniería contratistas generales S.A.C., distrito de San Marcos, Áncash, 2025*; quien encontró que el 60.00% de los trabajadores afirmaron que nunca la empresa proporciona incentivos o recompensas por buen desempeño. Esto es fundamentado con el artículo científico de Pereyra, Rey de Castro y Uribe (2022) titulado *Liderazgo de alto desempeño y su relación con el clima organizacional en una empresa peruana del sector industrial en Lima, 2021*, quienes explicaron que las recompensas por desempeño constituyen un componente central del liderazgo transaccional y se utilizan como mecanismos para motivar a los trabajadores mediante incentivos directos vinculados al cumplimiento de objetivos específicos; este sistema parte de la idea de que el comportamiento humano puede orientarse a través de beneficios tangibles, tales como bonos económicos, reconocimientos formales, ascensos o beneficios adicionales. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores perciben que casi nunca reciben un reconocimiento formal por sus esfuerzos y resultados, lo cual puede deberse a la ausencia de una política clara de incentivos o a la poca valoración de la gestión basada en recompensas; esta situación limita la motivación y reduce el compromiso del personal, ya que los logros no se traducen en estímulos visibles dentro de la peña turística, por ello se recomienda diseñar un sistema de

recompensas transparente y accesible que valore tanto el desempeño individual como el colectivo.

El líder realiza una supervisión activa, verificando el cumplimiento de las tareas:

El 75.00% de los trabajadores afirmaron que siempre el líder en la peña turística realiza una supervisión activa, verificando el cumplimiento de las tareas y ofreciendo retroalimentación oportuna. Esto es fundamentado con el artículo científico de Alban y Salazar (2025) titulado *Influencia del estilo de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Clínica Touma*, quienes hallaron que la supervisión activa es una práctica fundamental del liderazgo transaccional que implica la observación constante del comportamiento de los trabajadores para asegurar que las tareas se ejecuten conforme a las normas y los estándares establecidos; esta forma de supervisión no se basa únicamente en el control autoritario, sino en la detección oportuna de errores, desviaciones o incumplimientos que puedan afectar los resultados del equipo. De igual forma se fundamenta con el artículo científico de Latapí y Llanos (2024) titulado *Liderazgo transaccional y transformacional en la dirección de instituciones educativas mexicanas*; quienes explican que establecer que este tipo de supervisión puede resultar muy útil en ambientes donde se requiere un alto grado de precisión, cumplimiento normativo o seguridad operativa; la presencia constante del líder y su atención al detalle permiten reducir la cantidad de errores y evitar improvisaciones que afecten la calidad del servicio o la productividad del equipo. Se observa que la mayoría de los trabajadores consideran que siempre existe una supervisión activa por parte del líder, lo cual refleja un estilo de conducción enfocado en el seguimiento cercano y en la corrección inmediata de posibles errores; esta práctica favorece el cumplimiento de las funciones y garantiza orden en las actividades de la peña turística, sin embargo, a pesar de que no se encontraron deficiencias en este aspecto, se recomienda mantener la supervisión con un enfoque formativo que refuerce la retroalimentación positiva más allá del control.

El intercambio basado en beneficios entre la organización y su personal se percibe como justo y equilibrado: El 66.67% de los trabajadores indicaron que a veces el intercambio basado en beneficios entre la organización y el personal se percibe como justo y equilibrado, en cuanto a las responsabilidades asumidas y las compensaciones recibidas. Esto es fundamentado con el artículo científico de Alegre et al. (2021) titulado *Estilo de liderazgo y actitud al cambio*

organizacional en profesionales sanitarios durante COVID-19, quienes encontraron que el intercambio basado en beneficios es un principio que sustenta el liderazgo transaccional y se refiere a la relación funcional que se establece entre líder y colaborador a partir de acuerdos explícitos; en este modelo, el trabajador se compromete a realizar determinadas tareas u obtener ciertos resultados a cambio de una retribución, ya sea económica, institucional o simbólica. Del mismo modo se fundamenta con el artículo científico realizado por Rivadeneira (2022) titulado *La importancia del liderazgo en el logro de metas empresariales*, quien señaló que este enfoque permite establecer reglas claras y genera estabilidad en la gestión del desempeño, ya que tanto el líder como el colaborador saben cuáles son sus responsabilidades y qué consecuencias derivan de su cumplimiento o incumplimiento. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores señalan que a veces el intercambio entre responsabilidades asumidas y beneficios recibidos se percibe como justo y equilibrado, lo cual refleja una percepción intermedia que evidencia avances, pero también limitaciones en las políticas de compensación; esta situación puede explicarse por la falta de criterios uniformes o por la comunicación insuficiente de los beneficios, lo que genera dudas sobre la equidad interna, por ello se recomienda revisar los esquemas de retribución y fortalecer la transparencia en la gestión de beneficios.

Objetivo específico 3: Definir las características del liderazgo autoritario en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

El líder impone decisiones sin consultar, limitando la autonomía laboral: El 75.00% de los trabajadores afirmaron que nunca el líder de la peña turística impone decisiones sin consultar, limitando la autonomía y afectando la calidad del trabajo, este resultado coincide con la investigación realizada por Ramos (2024), en su tesis *Propuesta de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024*; quien encontró que el 42% de los trabajadores menciona que siempre toman en cuenta sus opiniones y puntos de vista de sus colaboradores; pero, se contrasta con la investigación realizada por Melgarejo (2021), en su tesis *Liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., Agencias Pasco, 2021*; quien encontró que el 30,8% de los trabajadores está en desacuerdo en que el gerente valora las opiniones de los demás. Esto es fundamentado con el artículo científico de Morales et al. (2023) titulado *Liderazgo transformacional y su incidencia en el desempeño empresarial de las micro*

y pequeñas empresas de Guadalajara de Buga, Colombia, quienes explicaron que la imposición de decisiones es una práctica característica del liderazgo autoritario y consiste en que el líder determina unilateralmente el rumbo de las acciones, sin permitir participación, consulta ni debate por parte del equipo; este enfoque parte de la premisa de que el líder posee el conocimiento, la experiencia o el poder suficiente para tomar decisiones sin necesidad de considerar las opiniones de sus subordinados. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores perciben que nunca se imponen decisiones de manera unilateral sin consultar, lo cual evidencia que el liderazgo en la Peña Turística respeta la opinión de los colaboradores y evita prácticas autoritarias que podrían generar desmotivación; esta apertura contribuye a mantener un clima laboral más participativo y equilibrado, sin embargo, a pesar de que no se encontraron deficiencias en este aspecto, se recomienda fortalecer los espacios de diálogo para asegurar que esta práctica de consulta se mantenga en el tiempo.

El líder utiliza comunicación vertical (reuniones, órdenes escritas o indicaciones verbales sin diálogo): El 66.67% de los trabajadores indicaron que siempre el líder utiliza comunicación vertical para transmitir instrucciones y expectativas de arriba hacia abajo, mediante reuniones, órdenes escritas o indicaciones verbales sin diálogo, este resultado coincide con la investigación realizada por Ramos (2024), en su tesis *Propuesta de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura, 2024*; quien encontró que el 34% de los trabajadores menciona que siempre en la empresa existe la comunicación horizontal pues permite una mejor comunicación entre las áreas. Esto es fundamentado con el artículo científico de Agazu, Kero y Debela (2025) titulado *Transformational leadership and firm performance: A systematic literature review*, quienes aportaron que la comunicación vertical es el proceso mediante el cual la información fluye dentro de una organización siguiendo la jerarquía establecida, es decir, desde los niveles superiores hacia los niveles inferiores o viceversa; en este tipo de comunicación, los directivos formulan las instrucciones, los objetivos o las decisiones estratégicas y las transmiten a los mandos medios y, posteriormente, al personal operativo. Se observa que la mayoría de los trabajadores consideran que siempre predomina la comunicación vertical, donde las instrucciones se transmiten de arriba hacia abajo sin un proceso de retroalimentación, lo cual refleja una limitación en la interacción y en la construcción de un liderazgo más participativo;

este estilo puede generar obediencia en las tareas, pero reduce la creatividad y la capacidad de aportar ideas, por ello se recomienda implementar canales de comunicación horizontal que permitan un flujo de información bidireccional y promuevan la participación activa del personal.

En la peña turística se aplican sanciones, como amonestaciones o multas, para corregir conductas: El 75.00% de los trabajadores manifestaron que siempre en la peña turística se aplican sanciones, como amonestaciones o multas, para corregir conductas o mejorar el desempeño. Esto es fundamentado con el artículo científico de Enrique y Ignacio (2023) titulado *Estrategias de liderazgo para el incremento del Capital Intelectual en negocios online*, quienes encontraron que las sanciones frecuentes son mecanismos disciplinarios aplicados de forma reiterada dentro de una organización con el fin de corregir comportamientos que se desvían de las normas establecidas. Del mismo modo se fundamenta con el artículo científico realizado por Nguyen et al. (2021) titulado *The impact of entrepreneurial leadership on SMEs' performance: the mediating effects of organizational factors*, quienes señalaron que, desde una perspectiva organizacional, el uso reiterado de sanciones refleja, muchas veces, una falta de mecanismos preventivos, de comunicación efectiva o de liderazgo participativo; si bien es necesario mantener reglas y consecuencias, la corrección constante mediante castigos puede dar lugar a un entorno hostil, marcado por el miedo y la desconfianza. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores señalan que siempre se aplican sanciones como amonestaciones o multas para corregir conductas, lo cual refleja un estilo de control rígido que busca mantener la disciplina, pero que puede generar un ambiente de presión si no se equilibra con incentivos positivos; este tipo de medidas garantizan orden, aunque limitan la motivación intrínseca del personal, por ello se recomienda complementar las sanciones con políticas de reconocimiento y motivación que refuercen el compromiso en lugar de centrarse solo en la corrección.

Objetivo específico 4: Identificar las características de la eficiencia en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Cumple los tiempos en las tareas, dentro del plazo asignado y respetando los horarios establecidos: El 58.33% de los trabajadores mencionaron que a veces cumplen los tiempos en las tareas de la peña turística, realizando cada actividad dentro del plazo asignado y respetando los horarios establecidos, este resultado coincide con el trabajo hecho por Calzado

(2023), en su tesis *Liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores del Restaurante D'COCO - Huacho, 2023*; quien encontró que el 48.1% de los colaboradores consideran que el cumplimiento de las tareas en el tiempo establecido es bajo. Esto es fundamentado con el artículo científico de Mego (2021) titulado *Desarrollo personal y el desempeño laboral en una organización pública de gestión de proyectos informáticos En Perú- 2019*, quien encontró que el cumplimiento de tiempos en el entorno laboral hace referencia a la capacidad de realizar tareas, actividades o proyectos dentro de los plazos establecidos; esta práctica representa un valor fundamental en la productividad, ya que garantiza que los procesos sigan su curso sin retrasos ni acumulación de responsabilidades. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores perciben que a veces logran cumplir los tiempos asignados en las tareas, lo cual refleja que existen esfuerzos de organización, pero también limitaciones relacionadas con la planificación o la carga laboral; esta situación genera un nivel de cumplimiento irregular que puede afectar la productividad de la peña turística, por ello se recomienda reforzar los mecanismos de control de tiempos y establecer una distribución equilibrada de funciones que permita respetar los plazos con mayor constancia.

Se promueve y supervisa el uso adecuado de los recursos disponibles: El 75.00% de los trabajadores indicaron que casi nunca se promueve y supervisa el uso adecuado de los recursos disponibles en el área de trabajo de la peña turística. Esto es fundamentado con el artículo científico de Mendoza y Arriola (2022) titulado *El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual*, quienes explicaron que el uso adecuado de los recursos en el ámbito laboral implica la administración eficiente de los insumos, materiales, equipos, tiempo y esfuerzos humanos disponibles; este concepto se basa en la idea de que toda organización dispone de recursos limitados, por lo tanto, es esencial gestionarlos con responsabilidad para evitar desperdicios y asegurar resultados óptimos. Del mismo modo se fundamenta con el artículo científico realizado por Menzala y Ortega (2023) titulado *Evaluación basada en competencias en educación superior*, quienes señalaron que, en ese sentido, fomentar el uso adecuado de los recursos requiere una cultura institucional orientada a la eficiencia y al control; no basta con establecer normas, también se deben brindar capacitaciones, supervisión y acompañamiento para que los trabajadores comprendan la importancia de conservar materiales, cuidar los equipos y aprovechar el tiempo laboral. Se observa que la mayoría de los

trabajadores consideran que casi nunca se promueve y supervisa el uso adecuado de los recursos disponibles en el área de trabajo, lo cual evidencia una deficiencia en la gestión de materiales e insumos que podría ocasionar desperdicios o un uso ineficiente de los bienes de la organización; este problema puede estar vinculado a la falta de supervisión directa o a la ausencia de políticas claras de control, por ello se recomienda implementar capacitaciones sobre el manejo responsable de recursos y mecanismos de seguimiento que aseguren su optimización.

Considera que la organización del trabajo permite que las tareas se realicen de manera ordenada y eficiente: El 66.67% de los trabajadores considera que siempre la organización del trabajo en la peña turística permite que las tareas se realicen de manera ordenada y eficiente. Esto es fundamentado con el artículo científico de Mocha (2024) titulado *Los incentivos laborales y el crecimiento económico sostenido en la empresa distribuidora Manuel Batallas: The work incentives and the sustained economic growth of the Manuel Batallas distributor company*, quien aportó que la organización del trabajo es un proceso fundamental que permite distribuir de manera lógica, eficiente y ordenada las tareas, funciones y responsabilidades dentro de un entorno laboral; mediante esta estructura se establecen roles definidos, se asignan recursos y se programan actividades para lograr los objetivos institucionales; esta práctica evita la duplicidad de esfuerzos, reduce los errores y optimiza el uso del tiempo, ya que cada colaborador conoce claramente sus obligaciones. Del mismo modo se fundamenta con el artículo científico realizado por Mora y Mariscal (2019) titulado *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral*, quienes explicaron que organizar el trabajo implica planificar con anticipación las cargas laborales, jerarquizar tareas, coordinar equipos y establecer cronogramas realistas; no se trata solo de repartir tareas, sino de integrarlas de forma coherente con los recursos disponibles, los objetivos institucionales y las competencias del personal. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores indican que siempre la organización del trabajo permite desarrollar las actividades de manera ordenada y eficiente, lo cual refleja una fortaleza importante, ya que garantiza coordinación y claridad en la asignación de funciones dentro de la peña turística; sin embargo, a pesar de que no se encontraron deficiencias en este aspecto, se recomienda mantener esta práctica mediante revisiones periódicas que aseguren que el orden y la eficiencia se mantengan frente a posibles cambios o nuevas demandas del entorno laboral.

El líder promueve la participación en la toma de decisiones para mejorar estrategias y procesos: El 75.00% de los trabajadores afirmaron que siempre el líder de la peña turística promueve la participación en la toma de decisiones para mejorar estrategias y procesos en el área de trabajo. Esto es fundamentado con el artículo científico de Quispe et al. (2025) titulado *La toma de decisiones en la era de la Inteligencia Artificial*, quienes explicaron que la toma de decisiones es un proceso fundamental dentro de cualquier organización o contexto personal, pues implica la selección entre diversas alternativas para alcanzar un objetivo específico; este proceso requiere de análisis, evaluación y ponderación de las posibles consecuencias, ya que las decisiones afectan directamente el rumbo y los resultados de una entidad o individuo. Del mismo modo se fundamenta con el artículo científico realizado por Solsol et al. (2024) titulado *Análisis financiero y toma de decisiones en una empresa peruana de servicios turísticos*, quienes señalaron que la toma de decisiones puede definirse como el acto mediante el cual un individuo o grupo elige una opción entre varias alternativas posibles, con base en criterios preestablecidos o en la evaluación de riesgos y beneficios; este proceso puede involucrar análisis cuantitativos y cualitativos, además de consideraciones emocionales y sociales, que influyen en la elección final. Se observa que la mayoría de los trabajadores afirman que siempre el líder promueve la participación en la toma de decisiones para mejorar estrategias y procesos, lo cual evidencia un estilo de liderazgo democrático que fortalece la implicancia del personal en la gestión; este resultado representa una ventaja, ya que la inclusión de los trabajadores fomenta el sentido de pertenencia y favorece la innovación en la peña turística, sin embargo, a pesar de que no se encontraron deficiencias en este aspecto, se recomienda consolidar este proceso creando canales permanentes de consulta y retroalimentación.

Objetivo específico 5: Describir las características de la eficacia en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

Las metas laborales se alcanzan según lo planificado, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos: El 75.00% de los trabajadores afirmaron que siempre en la peña turística, las metas laborales se alcanzan según lo planificado, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos, este resultado coincide con el trabajo hecho por Janampa (2024), en su tesis *Desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el restaurante Koi Cocina Nikkei SAC, distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024*; quien aportó que el

40.00% de los colaboradores responden que solo a veces se logra cumplir de manera segura las metas establecidas por el restaurante. Esto es fundamentado con el artículo científico de Rodríguez et al. (2024) titulad *La Importancia de la Motivación Intrínseca y Extrínseca en la Enseñanza del Inglés en el Nivel Básico Elemental*, quienes explicaron que las metas laborales son objetivos específicos y medibles que una organización establece para guiar el desempeño individual y colectivo de sus trabajadores; estas metas sirven como referencia para evaluar el progreso y los resultados obtenidos en un período determinado. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores consideran que siempre se alcanzan las metas laborales de acuerdo con lo planificado, lo cual refleja un alto nivel de organización y cumplimiento de objetivos dentro de la peña turística; esta fortaleza asegura estabilidad en los procesos y confianza en la capacidad del equipo para responder a las demandas, sin embargo, a pesar de que no se encontraron deficiencias en este aspecto, se recomienda mantener mecanismos de seguimiento y retroalimentación que garanticen la continuidad de los resultados alcanzados.

Posee habilidades efectivas de resolución de problemas en las actividades de la peña turística: El 66.67% de los trabajadores señalaron que casi nunca poseen habilidades efectivas de resolución de problemas en las actividades de la peña turística, este resultado se contrasta con el trabajo hecho por Rosero (2023), en su tesis *La gestión administrativa y el liderazgo en época del covid 19 en la empresa Gr Tecnología*; quien aporó que el 60,0% de los colaboradores asegura que a veces existen mecanismos o una respuesta inmediata para la resolución de conflictos internos en la empresa; del mismo modo, se contrasta con Janampa (2024), en su tesis *Desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el restaurante Koi Cocina Nikkei SAC, distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024*; quien aporó que el 40.00% de los trabajadores manifestaron que solo a veces ayudan a solucionar un problema. Esto es fundamentado con el artículo científico de Tamayo y Moreno (2023) titulado *Desempeño laboral: un análisis de las habilidades, oportunidades y motivación del capital humano del sector financiero cooperativista año 2021*, quienes hallaron que la resolución de problemas es una competencia esencial en el ámbito laboral, ya que permite a los trabajadores enfrentar situaciones imprevistas o complejas con soluciones prácticas y eficaces; implica la identificación clara del problema, el análisis de sus causas, la generación de alternativas viables y la elección de la opción más adecuada según los recursos disponibles. Se observa que la

mayoría de los trabajadores perciben que casi nunca poseen habilidades efectivas para resolver problemas en las actividades, lo cual evidencia una limitación que puede deberse a la falta de capacitación en técnicas de análisis y toma de decisiones; esta carencia reduce la capacidad de respuesta ante imprevistos y debilita la eficiencia operativa en la peña turística, por ello se recomienda implementar talleres de resolución de problemas y espacios de aprendizaje colaborativo que fortalezcan la capacidad crítica y creativa del personal.

Cumple sus funciones de acuerdo con lo establecido en el manual de organización:

El 83.33% de los trabajadores afirmaron que siempre cumplen las funciones de acuerdo con lo establecido en el manual de organización de la peña turística, este resultado coincide con el trabajo hecho por Rosero (2023), en su tesis *La gestión administrativa y el liderazgo en época del covid 19 en la empresa Gr Tecnología*; quien aportó que el 40,0% de los colaboradores sostiene que siempre se le delegan funciones distintas al cargo por el cual fue contratado; no obstante, se contrasta con Lapa (2023), en su tesis *Capacitación para la mejora del desempeño laboral de la empresa inversiones medina constructora y consultora S.A.C., distrito Jesús Nazareno – Ayacucho, 2023*; quien aportó que el 55.46% de los trabajadores manifestaron que casi siempre conocen muy bien las funciones exactas que van a realizar en su área de labores. Esto es fundamentado con el artículo científico de Vilca (2024) titulado *Gestión por Competencias y Desempeño Laboral en una Empresa de Lima, 2023*, quien halló que el cumplimiento de funciones constituye un eje estructural en el desempeño laboral, ya que representa el grado en que los trabajadores ejecutan sus tareas conforme a lo establecido en su perfil profesional; en este sentido, implica asumir responsabilidades específicas con disciplina, constancia y compromiso. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores afirman que siempre cumplen sus funciones de acuerdo con lo establecido en el manual de organización, lo cual refleja una fortaleza vinculada al orden administrativo y a la claridad en los roles y responsabilidades; este cumplimiento asegura coherencia en las tareas y minimiza los errores en la ejecución, sin embargo, a pesar de que no se encontraron deficiencias en este aspecto, se recomienda actualizar periódicamente el manual de organización para mantenerlo alineado con los cambios y necesidades del entorno laboral.

Objetivo específico 6: Identificar las características de la evaluación del desempeño en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

En la peña turística se realiza una evaluación formal para verificar las competencias y el desempeño: El 50.00% de los trabajadores indicaron que casi nunca en la peña turística se realiza una evaluación formal para verificar las competencias y el desempeño, este resultado se contrasta con el trabajo hecho por Calzado (2023), en su tesis *Liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores del Restaurante D'COCO - Huacho, 2023*; quien halló que el 44.4% de los trabajadores manifestaron que la evaluación de desempeño es baja. Esto es fundamentado con el artículo científico de Cubas et al. (2022) titulado *Gestión del talento humano y desempeño laboral en los trabajadores administrativos, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza-Amazonas*, quienes explicaron que la evaluación formal es un proceso sistemático y estructurado que permite valorar el desempeño, las capacidades o el aprendizaje de los trabajadores en función de criterios previamente definidos; a través de esta evaluación, la organización puede identificar fortalezas, debilidades, logros y necesidades de capacitación en su personal. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores perciben que casi nunca se realiza una evaluación formal para verificar competencias y desempeño, lo cual refleja una deficiencia en la gestión del talento humano, ya que la falta de evaluaciones sistemáticas impide identificar fortalezas y debilidades del personal; esta situación puede limitar las oportunidades de mejora y dificultar la toma de decisiones sobre capacitación, por ello se recomienda implementar un sistema de evaluación regular que permita medir con claridad el nivel de desempeño en la peña turística.

Considera que la retroalimentación recibida por parte de sus superiores es clara y orientada a mejorar su trabajo: El 75.00% de los trabajadores consideran que a veces la retroalimentación recibida por parte de los superiores sobre el desempeño es clara y orientada a mejorar el trabajo en la peña turística, este resultado coincide con el estudio hecho por Janampa (2024), en su tesis *Desempeño laboral para mejorar la calidad del servicio en el restaurante Koi Cocina Nikkei SAC, distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, 2024*; quien halló que el 40.00% de los colaboradores señalaron que a veces se les brinda retroalimentación para mejorar el desempeño de sus habilidades; no obstante, se contrasta con Calzado (2023), en su tesis *Liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores del Restaurante D'COCO - Huacho, 2023*;

quien encontró que el 40.7% de los trabajadores señalaron que la retroalimentación es baja. Esto es fundamentado con el artículo científico de Toala y Bravo (2025) titulado *Gestión de talento humano en el impacto del desempeño laboral*, quienes encontraron que la retroalimentación recibida es un elemento esencial dentro del proceso de comunicación organizacional, pues permite que los trabajadores conozcan cómo está siendo valorado su desempeño; al recibir comentarios objetivos, claros y constructivos por parte de sus superiores, los colaboradores pueden identificar con mayor precisión sus aciertos y errores, lo cual fortalece su aprendizaje continuo y su adaptación a las exigencias laborales. Se observa que la mayoría de los trabajadores consideran que a veces la retroalimentación recibida de los superiores es clara y orientada a mejorar el trabajo, lo cual indica que existe una práctica intermedia donde en algunos casos se cumple el propósito, pero en otros la orientación es insuficiente; esta irregularidad genera incertidumbre y limita el aprendizaje continuo, por lo que se recomienda fortalecer la retroalimentación a través de reuniones de seguimiento estructuradas que aseguren mensajes consistentes y útiles para el desarrollo del personal.

Considera que existe objetividad en la evaluación del desempeño con el fin de garantizar que los resultados sean justos: El 58.33% de los trabajadores consideran que siempre existe objetividad en la evaluación del desempeño en la peña turística con el fin de garantizar que los resultados sean justos y equitativos. Esto es fundamentado con el artículo científico de García (2025) titulado *Relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral: Caso de Estudio de una Empresa Pública Ecuatoriana*, quien aportó que la objetividad en la evaluación se refiere a la imparcialidad y neutralidad con la que se valoran las competencias y resultados de los trabajadores; implica que los criterios y procedimientos sean claros, medibles y aplicados de manera uniforme para todos los evaluados. Del mismo modo se fundamenta con el artículo científico realizado por Huamán (2023) titulado *Clima organizacional y desempeño laboral en una Caja Municipal*, quien explicó que para garantizar la objetividad en la evaluación es fundamental utilizar herramientas y métodos estandarizados que permitan comparar el desempeño sin sesgos; entre estos se encuentran indicadores claros, registros documentados y evaluadores capacitados. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores señalan que siempre existe objetividad en la evaluación del desempeño, lo cual representa una fortaleza, ya que garantiza justicia y equidad en los resultados obtenidos; este

aspecto fortalece la confianza en los procesos de gestión y promueve un ambiente laboral más transparente, sin embargo, a pesar de que no se encontraron deficiencias en este aspecto, se recomienda mantener la objetividad mediante instrumentos estandarizados y criterios claros que respalden la imparcialidad de las evaluaciones.

Objetivo específico 7: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de liderazgo para el desempeño laboral en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

Razón comercial: Peña Turística Corali.

2. Misión

Somos una peña turística comprometida con ofrecer experiencias gastronómicas, culturales y recreativas que reflejen la riqueza y tradición de nuestra región Junín; brindamos un servicio de calidad centrado en la satisfacción del cliente, fomentando un ambiente acogedor, seguro y familiar. Nos dedicamos a capacitar y motivar a nuestro personal para garantizar atención profesional, eficiente y amable, integrando prácticas sostenibles y responsables que beneficien a la comunidad local, promuevan la identidad cultural y fortalezcan el turismo como motor de desarrollo económico y social.

3. Visión

Ser para el 2028 la peña turística líder en la región Junín, reconocida por la excelencia de nuestros servicios, la innovación en la oferta gastronómica y cultural, y por brindar experiencias memorables que promuevan el turismo local. Aspiramos a consolidarnos como un referente de calidad, sostenibilidad y responsabilidad social, fortaleciendo la identidad cultural y la economía de nuestra comunidad, y posicionando a la Peña Turística Corali como un destino obligado para visitantes que buscan disfrutar de la tradición, la gastronomía y el entretenimiento de la región.

4. Objetivos organizacionales

- Incrementar en un 20% el nivel de percepción de liderazgo transformacional entre los trabajadores de la peña turística, medido mediante encuesta tipo Likert antes y después de implementar un programa de capacitación.
- Lograr que al menos 85% del personal considere que los supervisores fomentan la motivación y el trabajo en equipo, evaluado mediante cuestionario estructurado.
- Reducir en un 15% la frecuencia de conflictos laborales derivados de deficiencias en comunicación y coordinación del liderazgo, registrado en informes internos de la organización
- Incrementar en un 25% la puntualidad y cumplimiento de tareas asignadas por parte del personal de la peña turística, medido a través de registros de asistencia y reportes de productividad.

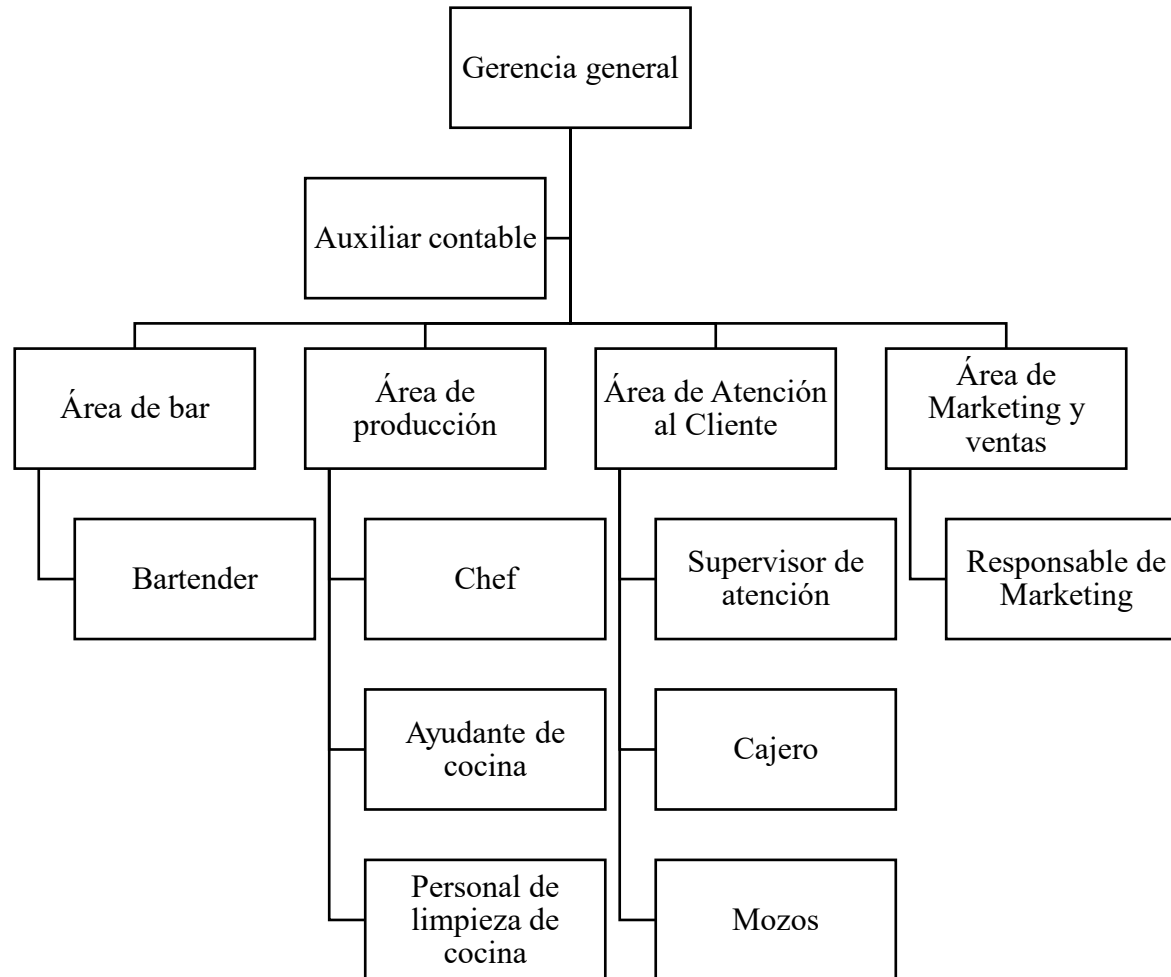
Alcanzar que al menos 90% de las actividades operativas sean ejecutadas conforme a los estándares de calidad establecidos, evaluado mediante auditorías internas y checklist de desempeño.

5. Servicios

- **Gastronomía regional:** Preparación y venta de platos típicos de Junín, incluyendo locres, pachamancas, juanes, trucha a la parrilla y otros productos autóctonos.
- **Bebidas y bar:** Venta de licores, cocteles, refrescos y bebidas tradicionales, atendidas por personal especializado en mixología y atención al cliente.
- **Eventos culturales y recreativos:** Organización de noches temáticas, festivales gastronómicos, presentaciones de música y danza tradicional, así como celebraciones locales.
- **Servicio de atención al cliente:** Recepción de visitantes, orientación sobre el menú, recomendaciones culturales y atención personalizada para garantizar la satisfacción del cliente.
- **Reservas y organización de grupos:** Coordinación de reservas para turistas, grupos escolares, empresas y visitantes interesados en experiencias gastronómicas y culturales.
- **Talleres y experiencias turísticas:** Talleres de cocina regional, catas de bebidas típicas y actividades de inmersión cultural para turistas y visitantes.

- **Espacios de entretenimiento:** Zona de bar, áreas recreativas y espacios de música en vivo donde los clientes pueden disfrutar de la cultura local en un ambiente seguro y familiar.
- **Merchandising y souvenirs:** Venta de productos artesanales, recuerdos culturales y gastronomía empaquetada para llevar.

6. Organigrama de la empresa



Nota. Organigrama Peña Turística Corali.

6.1. Descripción de los puestos

Nombre del puesto	Gerente General
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario en Administración de Empresas, Turismo, Hotelería o carreras afines, colegiado y habilitado según normativa vigente. • Maestría en Gestión Turística, Empresarial o afines (deseable). • Cursos de especialización en gestión de restaurantes, bares o emprendimientos turísticos. • Certificación en gestión de servicios turísticos o administración de empresas (deseable).
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • 5-8 años en puestos de dirección en restaurantes, bares, peñas o empresas turísticas. • Experiencia liderando equipos operativos y de atención al cliente. • Gestión de proyectos de servicios gastronómicos o turísticos. • Supervisión de resultados financieros, operativos y de calidad del servicio.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión financiera, control de inventarios y presupuestos en empresas turísticas. • Planificación y organización de operaciones gastronómicas y de entretenimiento. • Legislación laboral y normativa de alimentos, bebidas y turismo. • Optimización de procesos en servicios turísticos y gastronómicos.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y motivación de equipos • Toma de decisiones estratégicas • Comunicación efectiva y negociación • Capacidad de análisis y resolución de problemas.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar estrategias y objetivos generales de la peña turística. • Supervisar y coordinar todas las áreas: cocina, bar, atención al cliente y entretenimiento. • Tomar decisiones estratégicas, financieras y operativas. • Evaluar resultados de ventas, servicio al cliente y desempeño del personal, proponiendo mejoras continuas. • Representar a la peña ante proveedores, clientes y entidades reguladoras. • Asegurar el cumplimiento de estándares de calidad, higiene y satisfacción del cliente.
Nombre del puesto	Bartender
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller o técnico en Gastronomía, Hotelería, Turismo o carreras afines. • Cursos de coctelería, bebidas alcohólicas y atención al cliente.

	<ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones en manipulación de alimentos y bebidas (deseable).
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • 2-4 años de experiencia en bares, restaurantes, peñas o eventos turísticos. • Experiencia preparando y sirviendo bebidas alcohólicas y cocteles. • Atención directa al público y manejo de caja. • Experiencia en control de inventarios de bebidas y utensilios.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de bebidas alcohólicas, coctelería y tendencias en mixología. • Manejo de equipos de bar y utensilios de preparación. • Legislación sobre venta de alcohol y responsabilidad en su consumo. • Normas de higiene y seguridad en el servicio de bebidas.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente con cortesía y amabilidad. • Creatividad en la preparación de cocteles y bebidas. • Capacidad para trabajar bajo presión y organizar el bar. • Control de inventario, caja y reportes de ventas.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar y servir bebidas alcohólicas y cocteles según el menú de la peña. • Atender a los clientes en barra, asegurando una experiencia de calidad. • Controlar el stock de licores, utensilios y materiales del bar. • Mantener limpio y ordenado el área de bar, cumpliendo normas de higiene. • Reportar ventas y necesidades de reposición al encargado o gerente. • Cumplir con la normativa vigente sobre venta responsable de alcohol.
Nombre del puesto	Chef
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> • Título técnico o diplomado en Gastronomía y Cocina Profesional • Cursos de especialización en cocina internacional o gestión de alimentos (deseable).
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • 3-5 años en cocina profesional • Experiencia liderando brigadas de cocina • Conocimiento de estándares de higiene y seguridad alimentaria.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas culinarias y de presentación • Gestión de inventarios de cocina • Normas de higiene y manipulación de alimentos.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Creatividad y liderazgo • Organización y planificación

	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo bajo presión • Capacidad de entrenar y motivar al personal de cocina.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y supervisar la preparación de alimentos • Elaborar menú y controlar la calidad • Gestionar el personal de cocina • Mantener estándares de higiene y seguridad • Controlar inventarios y pedidos de insumos • Coordinar con proveedores y otras áreas del restaurante.
Nombre del puesto	Ayudante de Cocina
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> • Educación secundaria completa • Cursos cortos en manipulación de alimentos (deseable).
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • 1-3 años en apoyo de cocina profesional • Conocimiento básico en técnicas de preparación y limpieza.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Manipulación de alimentos y normas de higiene • Apoyo en preparación de alimentos • Organización de utensilios y áreas de trabajo.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Rapidez y eficiencia • Responsabilidad y orden.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar al chef en la preparación de alimentos • Mantener limpia y organizada la cocina • Ayudar en control de insumos y utensilios • Cumplir normas de higiene y seguridad • Colaborar en la organización de la despensa • Preparar ingredientes básicos según instrucciones.
Nombre del puesto	Personal de Limpieza de Cocina
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> • Educación secundaria completa.
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • 1-2 años en limpieza de áreas de cocina o similares.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Normas de higiene y limpieza • Uso de productos de limpieza y utensilios adecuados.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Orden y responsabilidad • Capacidad de trabajo en equipo • Atención a los detalles.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Limpiar y desinfectar áreas de cocina • Mantener utensilios y equipos en condiciones óptimas • Colaborar con el personal de cocina en tareas básicas de higiene • Cumplir normas de seguridad y salud ocupacional • Gestionar correctamente los residuos • Apoyar en la preparación de áreas antes y después del servicio.
Nombre del puesto	Supervisor de Atención
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> • Título técnico o universitario en Administración, Turismo, Hotelería o afines (deseable).

Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • 3-5 años supervisando personal de atención al cliente • Experiencia en restaurantes o servicios de comida.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de atención al cliente • Técnicas de servicio y protocolo • Manejo de quejas y resolución de conflictos.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y motivación • Comunicación efectiva • Organización y planificación • Capacidad para resolver problemas rápidamente.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar al personal de atención (mozos, cajeros) • Controlar la calidad del servicio • Capacitar al personal en normas y protocolos • Atender quejas y sugerencias de clientes • Elaborar reportes de desempeño • Coordinar con gerencia para implementar mejoras en el servicio.
Nombre del puesto	Cajero
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> • Educación secundaria completa • Cursos en manejo de caja o contabilidad básica (deseable).
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • 1-3 años en manejo de caja o atención al cliente.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de caja registradora y sistemas de pago • Procedimientos de cobro y facturación • Normas de atención al cliente.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad y honestidad • Organización y rapidez • Atención al detalle • Comunicación efectiva.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Cobrar a los clientes de manera eficiente • Emitir comprobantes de pago • Manejar caja y controlar ingresos • Atender consultas y resolver inconvenientes • Reportar movimientos al supervisor • Colaborar con auditorías internas de caja.
Nombre del puesto	Mozos
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> • Educación secundaria completa.
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • 1-3 años en atención al cliente o servicio en restaurantes.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de servicio al cliente • Protocolos de atención en restaurantes • Normas de higiene y seguridad alimentaria.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad y buena comunicación • Rapidez y eficiencia

	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Organización y orden.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Atender a los clientes de manera cordial • Tomar pedidos y servir alimentos y bebidas • Mantener el área de atención limpia y ordenada • Colaborar con el supervisor y otros mozos • Cumplir normas de higiene y seguridad • Gestionar la disposición de mesas y utensilios durante el servicio.
Nombre del puesto	Responsable de marketing
Nivel académico	<ul style="list-style-type: none"> • Título universitario en Marketing, Administración de Empresas, Turismo o carreras afines. • Cursos de marketing digital, redes sociales, publicidad y promoción de servicios turísticos. • Certificaciones en gestión de marca, comunicación o ventas (deseable).
Experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> • 3-5 años en marketing, promoción o ventas en empresas de turismo, restaurantes, bares o peñas. • Experiencia en planificación y ejecución de campañas publicitarias y promocionales. • Manejo de redes sociales, plataformas digitales y herramientas de análisis de clientes. • Experiencia en coordinación de eventos y actividades promocionales.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing digital, publicidad y promoción de servicios turísticos y gastronómicos. • Manejo de redes sociales, diseño de contenido y estrategias de fidelización de clientes. • Análisis de mercado, comportamiento del cliente y tendencias turísticas. • Herramientas de planificación y métricas de marketing.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Creatividad e innovación en campañas publicitarias y promocionales. • Comunicación efectiva y relaciones públicas. • Capacidad para analizar resultados y optimizar estrategias de marketing. • Organización, planificación y gestión de eventos.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar y ejecutar estrategias de marketing para promover la peña turística. • Gestionar redes sociales, publicidad online y campañas promocionales. • Coordinar actividades y eventos que atraigan y fidelicen clientes.

	<ul style="list-style-type: none">• Analizar el comportamiento del público y ajustar las estrategias según los resultados.• Colaborar con el gerente general y otras áreas para asegurar coherencia en la imagen y marca de la peña.• Supervisar el presupuesto asignado a marketing y reportar resultados al gerente.
--	--

7. Diagnostico general

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	<p>O1: Incremento del turismo en Junín: Mayor flujo de visitantes aumenta la demanda de gastronomía, bebidas y entretenimiento.</p> <p>O2: Creciente interés de turistas por experiencias culturales y gastronómicas locales: Posibilita ofrecer paquetes y eventos especiales para atraer más clientes.</p> <p>O3: Avances en tecnologías digitales y plataformas de venta en línea: Permiten ampliar el alcance de la peña turística y captar clientes que buscan servicios digitales o delivery.</p> <p>O4: Programas de apoyo a pequeñas empresas y turismo: Incentivos gubernamentales o privados para mejoras en infraestructura, capacitación y marketing.</p>	<p>A1: Competencia de restaurantes y peñas más grandes: Pueden atraer clientes con precios más bajos o promociones.</p> <p>A2: Cambios en hábitos de consumo: Preferencia de algunos clientes por delivery o comida rápida puede afectar la asistencia presencial.</p> <p>A3: Variaciones de precios de insumos: Incrementos en alimentos, bebidas y materiales pueden afectar los márgenes de ganancia.</p> <p>A4: Factores externos como desastres naturales o emergencias sanitarias: Pueden afectar operaciones, turismo y abastecimiento.</p>
<p>Fortalezas F1: Ubicación estratégica: La peña se encuentra en una zona turística accesible, favoreciendo la afluencia de visitantes locales y turistas.</p>	<p>Estrategias F – O FO1: Aprovechar la atención personalizada y la ubicación estratégica para crear paquetes turísticos y promociones especiales, incrementando la afluencia de clientes por el aumento del turismo (F2, F1, O1, O4). FO2: Expandir canales de venta mediante delivery y redes sociales,</p>	<p>Estrategias F – A FA1: Usar la cercanía con clientes y atención personalizada para diferenciarse de la competencia y competir en servicio y experiencia (F2, F1, A1). FA2: Ajustar menús, horarios y promociones de manera flexible frente a aumentos de precios de insumos y</p>

<p>F2: Atención personalizada: El personal brinda un servicio cercano, amable y adaptado a las preferencias de los clientes.</p> <p>F3: Conocimiento del mercado local: Experiencia en los gustos gastronómicos y culturales de la región de Junín.</p> <p>F4: Flexibilidad operativa: Capacidad para ajustar menús, horarios, promociones y actividades culturales según la demanda.</p>	<p>usando el conocimiento del mercado local y la flexibilidad operativa (F3, F4, O3, O2).</p>	<p>cambios en hábitos de consumo (F4, F3, A2, A3).</p>
<p>Debilidades</p> <p>D1: Problemas de infraestructura interna: Falta de ventilación adecuada e iluminación insuficiente en áreas de cocina y salón, afectando confort del personal y experiencia del cliente.</p> <p>D2: Limitaciones de personal: Número reducido de empleados que puede afectar la rapidez del servicio y la atención al cliente.</p> <p>D3: Recursos financieros restringidos: Menor capacidad para inversión en mejoras de infraestructura, marketing o expansión.</p> <p>D4: Procesos internos poco estandarizados: Falta de procedimientos claros en preparación de alimentos y atención al cliente, generando inconsistencias en la calidad del servicio.</p>	<p>Estrategias D – O</p> <p>DO1: Implementar programas de capacitación para el personal y mejorar la infraestructura interna (ventilación, iluminación, comodidad), aprovechando incentivos locales y la creciente demanda turística (D2, D1, O2, O4).</p> <p>DO2: Invertir en herramientas digitales para pedidos a domicilio y organizar procesos internos, mitigando limitaciones de personal y estandarización (D2, D3, D4, O3).</p>	<p>Estrategias D – A</p> <p>DA1: Formular planes de contingencia para garantizar operación frente a emergencias o desastres, optimizando recursos internos y procesos (D1, D4, A4).</p> <p>DA2: Estandarizar procesos internos y diversificar menús o proveedores para reducir impacto de la competencia y variaciones de precios (D3, D4, A1, A3).</p>

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problemas	Causas	Consecuencias
Inspiración	El 50.00% de los trabajadores indicaron que casi nunca el líder brinda inspiración mediante palabras de aliento, reconocimiento y con el ejemplo constante en la peña turística	Falta de formación en liderazgo motivacional: Los líderes de la peña turística no han recibido capacitación en técnicas de motivación y comunicación positiva, con el objetivo de inspirar y guiar al personal hacia el compromiso y la productividad.	Baja motivación del personal: La ausencia de inspiración reduce el entusiasmo de los empleados, disminuyendo su iniciativa para realizar tareas y mejorar la experiencia turística.
		Escasa práctica de reconocimiento constante: No se implementa un hábito de elogiar o reconocer los logros diarios del equipo, con el objetivo de fomentar un ambiente de trabajo positivo y reforzar comportamientos deseables.	Menor compromiso con la organización: Los trabajadores sienten desconexión con la visión de la peña, afectando la atención al visitante y la calidad del servicio.
		Débil cultura organizacional orientada al ejemplo: El liderazgo no transmite valores ni actitudes mediante su propia conducta, con el objetivo de que los trabajadores internalicen los comportamientos ejemplares y se comprometan con la misión de la peña.	Incremento de errores y descuidos: La falta de ejemplo y reconocimiento provoca que los trabajadores sean menos cuidadosos en sus responsabilidades, afectando la presentación, limpieza y atención al cliente.
Estimulación intelectual	El 66.67% de los trabajadores señalaron que casi nunca el líder fomenta la estimulación intelectual	Falta de habilidades de liderazgo participativo: El líder no está capacitado para promover la participación activa del equipo, con el objetivo	Falta de innovación en la peña: Los procesos, actividades y servicios se mantienen estáticos, limitando la competitividad y la

	promoviendo la participación en la toma de decisiones, la sugerencia de ideas y la resolución creativa de problemas en la peña turística	de que los trabajadores puedan aportar ideas y participar en la toma de decisiones.	experiencia del cliente.
		Escasa cultura de innovación y creatividad: La peña turística no incentiva la generación de ideas ni la resolución creativa de problemas, con el objetivo de fomentar la mejora continua en los servicios y actividades ofrecidas.	Desmotivación del personal: La falta de participación intelectual genera sensación de exclusión, reduciendo el compromiso y la iniciativa para proponer mejoras.
		Débil comunicación de expectativas para la contribución del personal: No se establecen mecanismos claros para que los empleados sepan cuándo y cómo aportar ideas, con el objetivo de mejorar los procesos y la experiencia de los visitantes.	Problemas de resolución de conflictos y procesos: Al no incentivar la creatividad y la participación, los problemas se abordan de manera mecánica o ineficiente, afectando la operatividad y calidad de la atención.
Influencia carismática	El 75.00% de los trabajadores manifestaron que casi nunca el líder ejerce influencia carismática generando confianza, entusiasmo y compromiso en la peña turística	Falta de formación en liderazgo carismático: Los líderes de la peña turística no han recibido capacitación en técnicas de liderazgo que promuevan confianza, entusiasmo y compromiso del personal.	aja confianza del personal en los líderes: Los trabajadores no se sienten respaldados ni motivados, afectando su seguridad para tomar decisiones y ejecutar tareas.
		Escasa práctica de comunicación motivadora: Los líderes no implementan estrategias para transmitir confianza y entusiasmo mediante interacción constante, retroalimentación positiva y cercanía con los trabajadores.	Disminución del compromiso y entusiasmo laboral: La ausencia de influencia carismática reduce la motivación intrínseca y la implicación en la atención al visitante.

		Débil desarrollo de habilidades sociales y emocionales: Los líderes presentan limitaciones en empatía, manejo de emociones y persuasión, lo que dificulta influir de manera carismática sobre el equipo.	Afectación en la calidad del servicio: La falta de inspiración y liderazgo comprometido repercute en la atención al público, generando experiencias turísticas menos satisfactorias.
Recompensas por desempeño	El 58.33% de los trabajadores manifestaron que casi nunca el líder reconoce los esfuerzos y resultados mediante recompensas por desempeño, tales como bonos, incentivos o reconocimientos formales	Falta de políticas formales de recompensas: No existen lineamientos claros sobre cuándo y cómo reconocer el desempeño, con el objetivo de motivar al personal y reforzar conductas positivas en la peña turística.	Desmotivación del personal: La falta de reconocimiento reduce el entusiasmo de los trabajadores, disminuyendo su disposición a esforzarse y mantener la calidad del servicio.
		Escasa cultura de reconocimiento continuo: El líder no ha establecido hábitos de elogiar o premiar los logros de manera constante, con el objetivo de generar un ambiente laboral motivador y comprometido con los objetivos de la organización.	Disminución del compromiso: Los empleados pueden percibir que sus esfuerzos no son valorados, afectando la responsabilidad y la participación activa en las actividades turísticas.
		Recursos limitados para incentivos: La peña turística no cuenta con un presupuesto definido para bonos, premios o incentivos, con el objetivo de garantizar que las recompensas sean sostenibles y equitativas.	Incremento de rotación de personal: La ausencia de recompensas puede llevar a que los trabajadores busquen oportunidades en otros lugares, generando inestabilidad y pérdida de conocimiento en la organización.
Intercambio basado en beneficios	El 66.67% de los trabajadores indicaron que a	Falta de estructura clara de roles y responsabilidades: No	Desmotivación y sensación de injusticia: Los

	<p>veces el intercambio basado en beneficios entre la organización y el personal se percibe como justo y equilibrado, en cuanto a las responsabilidades asumidas y las compensaciones recibidas</p>	<p>se definen con precisión las funciones de cada empleado, con el objetivo de que todos comprendan sus tareas y la carga laboral asociada.</p>	<p>empleados sienten que su esfuerzo no es valorado correctamente, lo que reduce el compromiso y entusiasmo en las tareas diarias.</p>
		<p>Ausencia de política de compensaciones equitativa: No existe un sistema formal que relacione desempeño, responsabilidades y beneficios, con el objetivo de garantizar justicia y motivación entre los trabajadores.</p>	<p>Disminución de la productividad: La percepción de desigualdad provoca que los trabajadores no den lo mejor de sí, afectando la eficiencia de la peña turística.</p>
		<p>Débil comunicación sobre criterios de remuneración: Los trabajadores desconocen cómo se determinan salarios, bonos o incentivos, con el objetivo de evitar percepciones de injusticia y aumentar la transparencia.</p>	<p>Conflictos internos y rotación de personal: La falta de claridad y equidad puede generar descontento, disputas entre colegas y búsqueda de empleo en otros lugares.</p>
Comunicación vertical	<p>El 66.67% de los trabajadores indicaron que siempre el líder utiliza comunicación vertical para transmitir instrucciones y expectativas de arriba hacia abajo, mediante reuniones, órdenes escritas o indicaciones verbales sin diálogo</p>	<p>Falta de capacitación en comunicación participativa: Los líderes no han recibido entrenamiento para fomentar la comunicación bidireccional, con el objetivo de que los trabajadores puedan expresar ideas, dudas y sugerencias libremente.</p>	<p>Falta de compromiso y participación: Los trabajadores se sienten excluidos en la toma de decisiones, disminuyendo su motivación y sentido de pertenencia.</p>
		<p>Estilo de liderazgo autoritario: La organización promueve un liderazgo donde las órdenes se transmiten de arriba hacia abajo, con el objetivo de mantener control sobre</p>	<p>Errores y malentendidos frecuentes: La información se recibe de manera unilateral, lo que puede generar confusión sobre</p>

		las actividades sin considerar la participación del personal.	instrucciones y expectativas.
		Ausencia de canales formales para el feedback: No existen mecanismos claros donde los empleados puedan compartir opiniones o retroalimentación, con el objetivo de facilitar el flujo de información y mejorar procesos.	Limitación de mejoras e innovación: Al no existir diálogo, se pierden oportunidades de proponer ideas que podrían optimizar procesos o mejorar la experiencia turística.
Cumplimiento de tiempos	El 58.33% de los trabajadores mencionaron que a veces cumplen los tiempos en las tareas de la peña turística, realizando cada actividad dentro del plazo asignado y respetando los horarios establecidos	Falta de planificación y organización de tareas: Los empleados no cuentan con una guía clara sobre qué actividades realizar y en qué orden, con el objetivo de cumplir los tiempos establecidos y optimizar la eficiencia en la peña turística.	Retraso en la atención a visitantes: La falta de cumplimiento de tiempos genera demoras en actividades turísticas, afectando la experiencia del cliente y la reputación de la peña.
		Escasa capacitación en gestión del tiempo: Los trabajadores no han recibido entrenamiento para priorizar tareas ni administrar correctamente su jornada laboral, con el objetivo de mejorar la productividad sin sacrificar la calidad del servicio.	Mayor presión y estrés en el equipo: Los retrasos provocan que los empleados tengan que apresurarse para cumplir con las tareas, aumentando la posibilidad de errores.
		Deficiente supervisión del cumplimiento de horarios: No existe un seguimiento constante sobre el avance de las actividades, con el objetivo de detectar retrasos y tomar acciones correctivas oportunas.	Desorganización general en la operación: El incumplimiento de plazos afecta la coordinación entre áreas, dificultando la planificación de actividades y la eficiencia global del servicio.

Uso adecuado de los recursos	El 75.00% de los trabajadores indicaron que casi nunca se promueve y supervisa el uso adecuado de los recursos disponibles en el área de trabajo de la peña turística	Falta de políticas claras sobre manejo de recursos: No existen lineamientos que indiquen cómo utilizar materiales, equipos y suministros de manera eficiente, con el objetivo de optimizar los recursos de la peña turística y evitar desperdicios.	Desperdicio de materiales y aumento de costos: La falta de control provoca el uso innecesario o incorrecto de insumos, afectando la rentabilidad de la peña turística.
		Escasa capacitación en uso eficiente de recursos: Los trabajadores no han recibido formación sobre cómo administrar correctamente los insumos, con el objetivo de mejorar la eficiencia y reducir costos innecesarios.	Reducción de la eficiencia operativa: El uso inadecuado de recursos genera retrasos, errores y problemas en la ejecución de las actividades diarias.
		Débil supervisión en el manejo de recursos: No hay seguimiento constante ni auditorías internas para verificar el uso correcto de los materiales y equipos, con el objetivo de garantizar que los recursos sean aprovechados al máximo.	Impacto negativo en la sostenibilidad: La mala gestión de materiales y recursos afecta la imagen de la organización frente a visitantes y puede generar prácticas poco responsables ambientalmente.
Resolución de problemas	El 66.67% de los trabajadores señalaron que casi nunca poseen habilidades efectivas de resolución de problemas en las actividades de la peña turística	Falta de capacitación en resolución de problemas: Los trabajadores no han recibido formación específica en técnicas de análisis y solución de problemas, con el objetivo de mejorar la capacidad de enfrentar situaciones inesperadas en la peña turística.	Resolución ineficiente de problemas operativos: Los incidentes o conflictos se manejan de manera lenta o incorrecta, afectando la experiencia del visitante y la eficiencia de la peña turística.
		Escasa experiencia práctica en toma de	Mayor dependencia del líder: Los

		decisiones: El personal tiene poca práctica en situaciones que requieran creatividad o pensamiento crítico, con el objetivo de desarrollar autonomía y habilidades para resolver problemas operativos.	empleados no desarrollan autonomía, lo que aumenta la carga de trabajo sobre los líderes y ralentiza la operación diaria.
		Débil apoyo del liderazgo en la resolución de problemas: Los líderes no guían ni fomentan la participación del equipo para encontrar soluciones, con el objetivo de fortalecer la confianza y la colaboración en la resolución de situaciones complejas.	Disminución de la innovación y mejora continua: La falta de habilidades para resolver problemas limita la generación de soluciones creativas que podrían optimizar procesos o servicios.
Evaluación formal	El 50.00% de los trabajadores indicaron que casi nunca en la peña turística se realiza una evaluación formal para verificar las competencias y el desempeño	Falta de un sistema formal de evaluación: No existe un procedimiento estandarizado para medir competencias y desempeño, con el objetivo de garantizar que los empleados sean evaluados de manera objetiva y justa.	Desconocimiento de fortalezas y debilidades: Los empleados y líderes no saben cuáles son las áreas que requieren desarrollo, afectando la eficiencia y calidad del servicio.
		Escasa capacitación de supervisores en evaluación de desempeño: Los líderes no están entrenados en cómo aplicar evaluaciones efectivas, con el objetivo de identificar correctamente fortalezas y áreas de mejora del personal.	Baja motivación y compromiso: La ausencia de evaluaciones formales genera sensación de descuido y falta de interés de la gerencia, disminuyendo la dedicación del personal.
		Débil seguimiento de resultados y desarrollo del personal: No se da	Limitación en el desarrollo profesional: La falta de

		continuidad a las evaluaciones ni se establecen planes de mejora, con el objetivo de asegurar la mejora continua y el crecimiento profesional del equipo.	información sobre desempeño impide diseñar planes de capacitación y crecimiento, afectando la competitividad de la peña turística.
Retroalimentación recibida	El 75.00% de los trabajadores consideran que a veces la retroalimentación recibida por parte de los superiores sobre el desempeño es clara y orientada a mejorar el trabajo en la peña turística	Falta de un sistema estructurado de retroalimentación: No existen procedimientos claros que indiquen cuándo y cómo dar retroalimentación, con el objetivo de garantizar que los comentarios sean consistentes, constructivos y útiles para mejorar el desempeño.	Desconocimiento del desempeño real: Los empleados no reciben información clara sobre sus fortalezas y áreas de mejora, lo que limita su capacidad para desarrollarse profesionalmente.
		Escasa capacitación de líderes en comunicación efectiva: Los supervisores no han sido entrenados para dar retroalimentación de manera positiva y orientada a resultados, con el objetivo de que los comentarios fomenten la mejora continua y la motivación del equipo.	Desmotivación y frustración: La retroalimentación insuficiente provoca que los trabajadores sientan que sus esfuerzos no son valorados ni guiados, disminuyendo la satisfacción laboral y el compromiso.
		Débil seguimiento de acciones derivadas de la retroalimentación: Las sugerencias y observaciones dadas no se supervisan ni se evalúa su implementación, con el objetivo de asegurar que la retroalimentación genere cambios concretos y beneficios	Estancamiento en la mejora de procesos: La falta de seguimiento impide que los problemas identificados se corrijan, afectando la eficiencia y calidad del servicio ofrecido a los visitantes.

		reales en la peña turística.	
--	--	------------------------------	--

9. Problemas

Problemas	Causas
El 50.00% de los trabajadores indicaron que casi nunca el líder brinda inspiración mediante palabras de aliento, reconocimiento y con el ejemplo constante en la peña turística	Falta de formación en liderazgo motivacional: Los líderes de la peña turística no han recibido capacitación en técnicas de motivación y comunicación positiva, con el objetivo de inspirar y guiar al personal hacia el compromiso y la productividad.
	Escasa práctica de reconocimiento constante: No se implementa un hábito de elogiar o reconocer los logros diarios del equipo, con el objetivo de fomentar un ambiente de trabajo positivo y reforzar comportamientos deseables.
	Débil cultura organizacional orientada al ejemplo: El liderazgo no transmite valores ni actitudes mediante su propia conducta, con el objetivo de que los trabajadores internalicen los comportamientos ejemplares y se comprometan con la misión de la peña.
El 66.67% de los trabajadores señalaron que casi nunca el líder fomenta la estimulación intelectual promoviendo la participación en la toma de decisiones, la sugerencia de ideas y la resolución creativa de problemas en la peña turística	Falta de habilidades de liderazgo participativo: El líder no está capacitado para promover la participación activa del equipo, con el objetivo de que los trabajadores puedan aportar ideas y participar en la toma de decisiones.
	Escasa cultura de innovación y creatividad: La peña turística no incentiva la generación de ideas ni la resolución creativa de problemas, con el objetivo de fomentar la mejora continua en los servicios y actividades ofrecidas.
	Débil comunicación de expectativas para la contribución del personal: No se establecen mecanismos claros para que los empleados sepan cuándo y cómo aportar ideas, con el objetivo de mejorar los procesos y la experiencia de los visitantes.
El 75.00% de los trabajadores manifestaron que casi nunca el líder ejerce influencia carismática generando confianza, entusiasmo y compromiso en la peña turística	Falta de formación en liderazgo carismático: Los líderes de la peña turística no han recibido capacitación en técnicas de liderazgo que promuevan confianza, entusiasmo y compromiso del personal.
	Escasa práctica de comunicación motivadora: Los líderes no implementan estrategias para transmitir confianza y entusiasmo mediante interacción constante, retroalimentación positiva y cercanía con los trabajadores.
	Débil desarrollo de habilidades sociales y emocionales: Los líderes presentan limitaciones en empatía, manejo de emociones y persuasión, lo que dificulta influir de manera carismática sobre el equipo.

El 58.33% de los trabajadores manifestaron que casi nunca el líder reconoce los esfuerzos y resultados mediante recompensas por desempeño, tales como bonos, incentivos o reconocimientos formales	Falta de políticas formales de recompensas: No existen lineamientos claros sobre cuándo y cómo reconocer el desempeño, con el objetivo de motivar al personal y reforzar conductas positivas en la peña turística.
	Escasa cultura de reconocimiento continuo: El líder no ha establecido hábitos de elogiar o premiar los logros de manera constante, con el objetivo de generar un ambiente laboral motivador y comprometido con los objetivos de la organización.
	Recursos limitados para incentivos: La peña turística no cuenta con un presupuesto definido para bonos, premios o incentivos, con el objetivo de garantizar que las recompensas sean sostenibles y equitativas.
El 66.67% de los trabajadores indicaron que a veces el intercambio basado en beneficios entre la organización y el personal se percibe como justo y equilibrado, en cuanto a las responsabilidades asumidas y las compensaciones recibidas	Falta de estructura clara de roles y responsabilidades: No se definen con precisión las funciones de cada empleado, con el objetivo de que todos comprendan sus tareas y la carga laboral asociada.
	Ausencia de política de compensaciones equitativa: No existe un sistema formal que relacione desempeño, responsabilidades y beneficios, con el objetivo de garantizar justicia y motivación entre los trabajadores.
	Débil comunicación sobre criterios de remuneración: Los trabajadores desconocen cómo se determinan salarios, bonos o incentivos, con el objetivo de evitar percepciones de injusticia y aumentar la transparencia.
El 66.67% de los trabajadores indicaron que siempre el líder utiliza comunicación vertical para transmitir instrucciones y expectativas de arriba hacia abajo, mediante reuniones, órdenes escritas o indicaciones verbales sin diálogo	Falta de capacitación en comunicación participativa: Los líderes no han recibido entrenamiento para fomentar la comunicación bidireccional, con el objetivo de que los trabajadores puedan expresar ideas, dudas y sugerencias libremente.
	Estilo de liderazgo autoritario: La organización promueve un liderazgo donde las órdenes se transmiten de arriba hacia abajo, con el objetivo de mantener control sobre las actividades sin considerar la participación del personal.
	Ausencia de canales formales para el feedback: No existen mecanismos claros donde los empleados puedan compartir opiniones o retroalimentación, con el objetivo de facilitar el flujo de información y mejorar procesos.
El 58.33% de los trabajadores mencionaron que a veces cumplen los tiempos en las tareas de la peña turística, realizando cada actividad dentro del plazo asignado y respetando los horarios establecidos	Falta de planificación y organización de tareas: Los empleados no cuentan con una guía clara sobre qué actividades realizar y en qué orden, con el objetivo de cumplir los tiempos establecidos y optimizar la eficiencia en la peña turística.
	Escasa capacitación en gestión del tiempo: Los trabajadores no han recibido entrenamiento para priorizar tareas ni administrar correctamente su jornada laboral, con el objetivo de mejorar la productividad sin sacrificar la calidad del servicio.

	Deficiente supervisión del cumplimiento de horarios: No existe un seguimiento constante sobre el avance de las actividades, con el objetivo de detectar retrasos y tomar acciones correctivas oportunas.
El 75.00% de los trabajadores indicaron que casi nunca se promueve y supervisa el uso adecuado de los recursos disponibles en el área de trabajo de la peña turística	Falta de políticas claras sobre manejo de recursos: No existen lineamientos que indiquen cómo utilizar materiales, equipos y suministros de manera eficiente, con el objetivo de optimizar los recursos de la peña turística y evitar desperdicios.
	Escasa capacitación en uso eficiente de recursos: Los trabajadores no han recibido formación sobre cómo administrar correctamente los insumos, con el objetivo de mejorar la eficiencia y reducir costos innecesarios.
	Débil supervisión en el manejo de recursos: No hay seguimiento constante ni auditorías internas para verificar el uso correcto de los materiales y equipos, con el objetivo de garantizar que los recursos sean aprovechados al máximo.
El 66.67% de los trabajadores señalaron que casi nunca poseen habilidades efectivas de resolución de problemas en las actividades de la peña turística	Falta de capacitación en resolución de problemas: Los trabajadores no han recibido formación específica en técnicas de análisis y solución de problemas, con el objetivo de mejorar la capacidad de enfrentar situaciones inesperadas en la peña turística.
	Escasa experiencia práctica en toma de decisiones: El personal tiene poca práctica en situaciones que requieran creatividad o pensamiento crítico, con el objetivo de desarrollar autonomía y habilidades para resolver problemas operativos.
	Débil apoyo del liderazgo en la resolución de problemas: Los líderes no guían ni fomentan la participación del equipo para encontrar soluciones, con el objetivo de fortalecer la confianza y la colaboración en la resolución de situaciones complejas.
El 50.00% de los trabajadores indicaron que casi nunca en la peña turística se realiza una evaluación formal para verificar las competencias y el desempeño	Falta de un sistema formal de evaluación: No existe un procedimiento estandarizado para medir competencias y desempeño, con el objetivo de garantizar que los empleados sean evaluados de manera objetiva y justa.
	Escasa capacitación de supervisores en evaluación de desempeño: Los líderes no están entrenados en cómo aplicar evaluaciones efectivas, con el objetivo de identificar correctamente fortalezas y áreas de mejora del personal.
	Débil seguimiento de resultados y desarrollo del personal: No se da continuidad a las evaluaciones ni se establecen planes de mejora, con el objetivo de asegurar la mejora continua y el crecimiento profesional del equipo.
El 75.00% de los trabajadores consideran que a veces la	Falta de un sistema estructurado de retroalimentación: No existen procedimientos claros que indiquen cuándo y

retroalimentación recibida por parte de los superiores sobre el desempeño es clara y orientada a mejorar el trabajo en la peña turística	cómo dar retroalimentación, con el objetivo de garantizar que los comentarios sean consistentes, constructivos y útiles para mejorar el desempeño.
	Escasa capacitación de líderes en comunicación efectiva: Los supervisores no han sido entrenados para dar retroalimentación de manera positiva y orientada a resultados, con el objetivo de que los comentarios fomenten la mejora continua y la motivación del equipo.

10. Establecer soluciones

Indicador	Problemas	Acciones de mejora
Inspiración	El 50.00% de los trabajadores indicaron que casi nunca el líder brinda inspiración mediante palabras de aliento, reconocimiento y con el ejemplo constante en la peña turística	Capacitar a los líderes en técnicas de motivación y comunicación, para que puedan inspirar y guiar al personal de manera efectiva, promoviendo compromiso y productividad. <ul style="list-style-type: none"> Organizar talleres de liderazgo motivacional, incluyendo manejo de emociones y comunicación efectiva. Enseñar estrategias para motivar mediante palabras de aliento, reconocimiento público y privado. Evaluar periódicamente la aplicación de estas técnicas mediante encuestas internas y observación directa.
		Implementar un sistema de reconocimiento diario y semanal, para que los logros del equipo se valoren y se refuerce un ambiente positivo. <ul style="list-style-type: none"> Crear un registro de logros diarios y semanales para destacar esfuerzos sobresalientes. Establecer premios simbólicos, menciones en reuniones y notas de agradecimiento. Comunicar los reconocimientos de manera formal y pública para aumentar la motivación.
		Fomentar el liderazgo en los trabajadores para que adopten comportamientos positivos y fortalezcan su compromiso con la misión y los valores de la organización. <ul style="list-style-type: none"> Capacitar a los líderes sobre la importancia del ejemplo y coherencia entre palabras y acciones. Establecer prácticas de supervisión donde los líderes participen activamente en las tareas clave del equipo.

		<ul style="list-style-type: none"> • Documentar y comunicar ejemplos exitosos de liderazgo dentro de la organización para reforzar la cultura.
Estimulación intelectual	El 66.67% de los trabajadores señalaron que casi nunca el líder fomenta la estimulación intelectual promoviendo la participación en la toma de decisiones, la sugerencia de ideas y la resolución creativa de problemas en la peña turística	<p>Capacitar al líder en técnicas de liderazgo participativo, para que promueva activamente la participación y el aporte de ideas del equipo, fortaleciendo la toma de decisiones conjunta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar talleres de liderazgo colaborativo y habilidades de facilitación de reuniones. • Enseñar métodos para involucrar al personal en la planificación de actividades y resolución de problemas. • Evaluar la aplicación mediante encuestas internas sobre percepción de participación y reuniones de retroalimentación. <p>Fomentar una cultura de innovación, para que los trabajadores se sientan motivados a proponer ideas creativas y mejorar los servicios turísticos ofrecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar sesiones semanales de brainstorming para generar nuevas ideas en atención, actividades y productos. • Reconocer públicamente las ideas implementadas con éxito mediante incentivos o menciones especiales. • Documentar las propuestas y resultados para replicarlas y evaluarlas continuamente. <p>Establecer canales claros de comunicación, para que los trabajadores conozcan cuándo y cómo pueden aportar ideas, asegurando que su participación sea valorada y efectiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear un formato estandarizado para recibir sugerencias, con responsables de revisión y retroalimentación. • Comunicar a todos los empleados los objetivos de cada actividad y cómo pueden contribuir a ellos. • Realizar reuniones periódicas para analizar propuestas y asignar responsables de implementación.
Influencia carismática	El 75.00% de los trabajadores manifestaron que casi nunca el líder ejerce influencia	Capacitar a los líderes en liderazgo carismático, con el objetivo de que puedan generar confianza, entusiasmo y compromiso en los trabajadores, motivando su desempeño y mejorando la atención al público:

	<p>carismática generando confianza, entusiasmo y compromiso en la peña turística</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar talleres presenciales y virtuales sobre liderazgo carismático, enfocándose en técnicas de motivación, persuasión y comunicación efectiva. • Enseñar a los líderes cómo transmitir confianza y entusiasmo mediante palabras, gestos y actitudes coherentes con los valores de la peña turística. • Realizar sesiones prácticas con simulaciones de situaciones reales. <p>Evaluar la efectividad de la capacitación mediante encuestas internas y seguimiento del comportamiento del líder.</p> <p>Fomentar la interacción motivadora con el personal, para que los trabajadores se sientan valorados, aumenten su compromiso y fortalezcan la colaboración en la peña turística:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer reuniones semanales de feedback donde los líderes reconozcan logros y den retroalimentación constructiva. • Implementar dinámicas de equipo, como actividades de integración y retos grupales. • Crear un canal de comunicación interno para compartir mensajes motivadores, logros y buenas prácticas. <p>Supervisar periódicamente la interacción del líder con los trabajadores.</p> <p>Desarrollar habilidades emocionales y sociales de los líderes, con el objetivo de que puedan responder efectivamente a situaciones difíciles, influir positivamente en el equipo y mantener un ambiente laboral motivador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programar sesiones de coaching individual y grupal para fortalecer la empatía, escucha activa y manejo de emociones. • Capacitar en técnicas de persuasión ética y comunicación no verbal. • Promover la participación de los líderes en actividades operativas del equipo. • Documentar y difundir casos exitosos de liderazgo carismático dentro de la peña turística.
<p>Recompensas por desempeño</p>	<p>El 58.33% de los trabajadores manifestaron que</p>	<p>Diseñar políticas claras de recompensas y reconocimiento, para que todos los empleados conozcan los criterios y se sientan motivados a</p>

	<p>casi nunca el líder reconoce los esfuerzos y resultados mediante recompensas por desempeño, tales como bonos, incentivos o reconocimientos formales</p>	<p>cumplir con objetivos y estándares de desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un manual que incluya tipos de recompensas: reconocimiento verbal, diplomas, bonos económicos, días libres. • Definir criterios objetivos para otorgar cada tipo de recompensa según logros, asistencia, puntualidad y calidad de servicio. • Comunicar el manual a todo el personal mediante reuniones y copia impresa o digital, asegurando comprensión. <hr/> <p>Implementar un sistema de reconocimiento diario y semanal, para que los logros y esfuerzos de los trabajadores sean valorados constantemente, reforzando la motivación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un momento de reconocimiento en reuniones semanales, destacando logros individuales y grupales. • Promover elogios inmediatos cuando se detecten buenas prácticas en atención al cliente, limpieza y organización. • Documentar los reconocimientos en un registro de desempeño para dar seguimiento y equidad en la entrega de incentivos. <hr/> <p>Asignar un presupuesto específico para recompensas, para que los incentivos sean sostenibles y equitativos, promoviendo la motivación y la retención del personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir un monto mensual destinado a bonos, premios simbólicos y reconocimientos. • Priorizar incentivos no monetarios, como certificados, menciones públicas o días libres adicionales, para complementar el presupuesto. • Revisar trimestralmente la efectividad de los incentivos y ajustar la asignación según necesidades y resultados.
<p>Intercambio basado en beneficios</p>	<p>El 66.67% de los trabajadores indicaron que a veces el intercambio basado en beneficios entre la organización y</p>	<p>Definir y documentar roles y responsabilidades de cada puesto, para que los empleados tengan claridad sobre sus tareas y se eviten sobrecargas o confusiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear descripciones de puesto detalladas para cada función, incluyendo responsabilidades, tareas diarias y niveles de autoridad.

	<p>el personal se percibe como justo y equilibrado, en cuanto a las responsabilidades asumidas y las compensaciones recibidas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y actualizar estas descripciones cada seis meses para mantenerlas alineadas con los objetivos de la peña. • Comunicar las descripciones a todo el personal mediante reuniones y documentos físicos o digitales. <p>Implementar una política formal de compensaciones, para que los beneficios y remuneraciones estén alineados con el desempeño y responsabilidades de cada empleado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer una tabla de compensaciones basada en funciones, antigüedad y desempeño. • Incluir criterios claros para bonos, incentivos y reconocimiento económico o simbólico. • Revisar la política anualmente y ajustarla según la realidad financiera y necesidades de la peña. <p>Comunicar de manera transparente los criterios de remuneración, para que los empleados comprendan cómo se determinan salarios y beneficios, generando confianza y motivación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar reuniones informativas trimestrales para explicar criterios de evaluación, remuneración y bonificaciones. • Entregar documentos escritos que detallen los cálculos y criterios de incentivos. • Crear un canal de consultas para que los empleados puedan resolver dudas sobre compensaciones y beneficios.
Comunicación vertical	<p>El 66.67% de los trabajadores indicaron que siempre el líder utiliza comunicación vertical para transmitir instrucciones y expectativas de arriba hacia abajo, mediante reuniones, órdenes escritas o indicaciones</p>	<p>Capacitar a los líderes en comunicación efectiva y participativa, para que fomenten un ambiente donde los empleados puedan expresar sus ideas y opiniones libremente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar talleres sobre liderazgo participativo y escucha activa. • Enseñar técnicas para recibir y valorar las sugerencias del personal sin juicios. • Evaluar la aplicación mediante encuestas de percepción interna y reuniones de retroalimentación. <p>Promover un liderazgo colaborativo, para que las decisiones se tomen considerando las opiniones y experiencias de los trabajadores, fortaleciendo la motivación y el compromiso.</p>

	verbales sin diálogo	<ul style="list-style-type: none"> • Introducir reuniones periódicas donde los empleados participen en la planificación y resolución de problemas. • Establecer roles de responsabilidad compartida en tareas clave, incentivando la colaboración. • Reconocer públicamente aportes valiosos realizados por los empleados para reforzar el cambio de estilo. <p>Crear canales de retroalimentación estructurados, para que los trabajadores puedan comunicar sugerencias, dudas o problemas de manera ordenada y efectiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar buzones físicos o digitales de sugerencias revisados semanalmente por la gerencia. • Programar reuniones mensuales de retroalimentación donde se discutan las propuestas recibidas. • Documentar las sugerencias y acciones tomadas para informar al personal y mantener transparencia.
Cumplimiento de tiempos	El 58.33% de los trabajadores mencionaron que a veces cumplen los tiempos en las tareas de la peña turística, realizando cada actividad dentro del plazo asignado y respetando los horarios establecidos	<p>Implementar un plan diario y semanal de actividades, para que los empleados tengan claridad sobre sus tareas, prioridades y tiempos de ejecución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar una plantilla de planificación con asignación de tareas y horarios específicos para cada área. • Capacitar al personal en el uso del plan para organizar su jornada de manera eficiente. • Revisar semanalmente el cumplimiento del plan y ajustar según necesidades operativas. <p>Capacitar a los trabajadores en técnicas de administración del tiempo, para que puedan priorizar actividades, cumplir plazos y mantener la calidad del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar talleres sobre planificación personal, establecimiento de prioridades y manejo de interrupciones. • Practicar simulaciones de situaciones reales en la peña turística para aplicar las técnicas aprendidas. • Evaluar la efectividad mediante observación directa y medición de cumplimiento de tiempos.

		<p>Establecer supervisión periódica del avance de tareas, para que se detecten retrasos a tiempo y se tomen acciones correctivas inmediatas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Designar un supervisor encargado de monitorear el progreso diario de actividades. • Registrar los avances y retrasos en un formato de control de tiempos. • Realizar reuniones breves de ajuste cada semana para corregir desviaciones y planificar mejoras.
Uso adecuado de los recursos	El 75.00% de los trabajadores indicaron que casi nunca se promueve y supervisa el uso adecuado de los recursos disponibles en el área de trabajo de la peña turística	<p>Diseñar políticas formales de uso de recursos, para que los empleados conozcan cómo manejar materiales, equipos e insumos de manera responsable y eficiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un manual de recursos que detalle procedimientos de uso, almacenamiento y mantenimiento. • Establecer normas de consumo responsable y criterios de prioridad en el uso de materiales. • Comunicar las políticas mediante capacitaciones y colocación de instructivos visibles en cada área.
		<p>Capacitar al personal en administración de recursos, para que puedan utilizarlos correctamente, evitando desperdicios y optimizando su uso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar talleres prácticos sobre manejo eficiente de insumos, materiales y equipos. • Instruir sobre técnicas de ahorro y reutilización de recursos cuando sea posible. • Evaluar la aplicación mediante observación directa y control de inventarios periódicos.
		<p>Implementar supervisión y control regular del uso de recursos, para que se detecten malos hábitos y se asegure el aprovechamiento óptimo de los materiales y equipos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Designar responsables de cada área que verifiquen diariamente el uso de los recursos. • Crear informes semanales sobre consumo, desperdicio y estado de los insumos.

		<ul style="list-style-type: none"> • Establecer reuniones mensuales para analizar los resultados y ajustar procedimientos de gestión.
Resolución de problemas	El 66.67% de los trabajadores señalaron que casi nunca poseen habilidades efectivas de resolución de problemas en las actividades de la peña turística	<p>Capacitar a los empleados en técnicas de análisis y resolución de problemas, para que puedan enfrentar situaciones complejas de manera eficiente y segura.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar talleres prácticos sobre identificación de problemas, análisis de causas y elaboración de soluciones. • Simular escenarios reales de la peña turística para aplicar técnicas aprendidas. • Evaluar la efectividad mediante ejercicios de resolución de problemas supervisados y revisión de resultados. <p>Implementar ejercicios prácticos de toma de decisiones, para que los trabajadores ganen experiencia y confianza en la resolución autónoma de problemas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignar casos o situaciones hipotéticas donde deban proponer soluciones y justificar sus decisiones. • Realizar role-playing de incidentes frecuentes en la peña turística para practicar resolución rápida. • Dar retroalimentación inmediata sobre las decisiones y resultados obtenidos. <p>Fomentar la guía activa del líder en situaciones complejas, para que los empleados reciban apoyo mientras desarrollan sus habilidades y se fortalece la colaboración en el equipo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer reuniones de análisis de problemas donde el líder facilite la discusión y proponga alternativas. • Promover sesiones de mentoría para casos recurrentes, reforzando la transferencia de conocimiento. • Documentar soluciones exitosas y lecciones aprendidas para futuras referencias.
Evaluación formal	El 50.00% de los trabajadores indicaron que casi nunca en la peña turística se realiza una evaluación formal para	<p>Diseñar e implementar un sistema estructurado de evaluación de competencias, para que se puedan medir objetivamente las habilidades y desempeño de cada empleado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear un formato de evaluación con indicadores claros de desempeño, calidad de atención, puntualidad y trabajo en equipo.

	<p>verificar las competencias y el desempeño</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definir la frecuencia de evaluaciones (mensual, trimestral o semestral). • Comunicar el sistema a todos los empleados para garantizar comprensión y transparencia. <p>Capacitar a los supervisores en técnicas de evaluación, para que puedan aplicar las herramientas correctamente y dar retroalimentación útil al personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar talleres sobre evaluación objetiva, comunicación de resultados y desarrollo de planes de mejora. • Enseñar métodos de observación y registro de desempeño. • Realizar ejercicios prácticos de evaluación con casos simulados para asegurar comprensión. <p>Establecer planes de seguimiento y desarrollo individual, para que las evaluaciones se traduzcan en acciones concretas de mejora y crecimiento profesional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear un registro de evaluaciones y planes de acción para cada empleado. • Programar reuniones periódicas de seguimiento para revisar avances y ajustar estrategias. • Establecer metas de desarrollo personal y profesional alineadas con los objetivos de la peña turística.
<p>Retroalimentación recibida</p>	<p>El 75.00% de los trabajadores consideran que a veces la retroalimentación recibida por parte de los superiores sobre el desempeño es clara y orientada a mejorar el trabajo en la peña turística</p>	<p>Implementar un sistema formal de retroalimentación, para que todos los empleados reciban comentarios claros y oportunos sobre su desempeño, fomentando la mejora continua.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un calendario de retroalimentación regular (mensual o trimestral). • Crear formatos estandarizados para registrar observaciones, logros y áreas de mejora. • Comunicar el sistema al personal para asegurar comprensión y participación. <p>Capacitar a los líderes en técnicas de retroalimentación positiva y constructiva, para que los comentarios sean claros, motivadores y orientados a la mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar talleres sobre comunicación asertiva, lenguaje positivo y establecimiento de objetivos de mejora.

		<ul style="list-style-type: none"> • Simular situaciones de retroalimentación para practicar y recibir retroalimentación sobre su propia comunicación. • Evaluar la efectividad mediante encuestas de percepción del personal sobre claridad y utilidad de los comentarios.
		<p>Establecer un sistema de seguimiento de las acciones sugeridas, para que la retroalimentación se traduzca en mejoras concretas y medibles en las operaciones y desempeño del personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear un registro de acciones derivadas de la retroalimentación con responsables y plazos de ejecución. • Programar reuniones periódicas para revisar avances y ajustar planes según sea necesario. • Documentar resultados y comunicar mejoras logradas al personal para reforzar la cultura de aprendizaje y mejora continua.

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
<p>Capacitar a los líderes en técnicas de motivación y comunicación, para que puedan inspirar y guiar al personal de manera efectiva, promoviendo compromiso y productividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> Organizar talleres de liderazgo motivacional, incluyendo manejo de emociones y comunicación efectiva. Enseñar estrategias para motivar mediante palabras de aliento, reconocimiento público y privado. Evaluar periódicamente la aplicación de estas técnicas mediante encuestas internas y observación directa. 	Gerente General, Responsable de Marketing	S/ 600.00	Computadora, proyector, PowerPoint, Zoom/Google Meet, Google Forms, WhatsApp/Telegram	1 mes
<p>Implementar un sistema de reconocimiento diario y semanal, para que los logros del equipo se valoren y se refuerce un ambiente positivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> Crear un registro de logros diarios y semanales para destacar esfuerzos sobresalientes. Establecer premios simbólicos, menciones en reuniones y notas de agradecimiento. Comunicar los reconocimientos de manera formal y pública para aumentar la motivación. 	Gerente General, Supervisor de Atención	S/ 250.00	Excel/Google Sheets, Canva, WhatsApp/Correo, pizarras físicas	1 mes
<p>Fomentar el liderazgo en los trabajadores para que adopten comportamientos positivos y fortalezcan su compromiso con la misión y los valores de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacitar a los líderes sobre la importancia del ejemplo y coherencia entre palabras y acciones. Establecer prácticas de supervisión donde los líderes participen activamente en las tareas clave del equipo. <p>Documentar y comunicar ejemplos exitosos de liderazgo dentro de la organización para reforzar la cultura.</p>	Gerente General, Chef, Supervisor de Atención	S/ 150.00	Word/Google Docs, PowerPoint, correo electrónico, WhatsApp/Telegram	1 mes

<p>Capacitar al líder en técnicas de liderazgo participativo, para que promueva activamente la participación y el aporte de ideas del equipo, fortaleciendo la toma de decisiones conjunta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar talleres de liderazgo colaborativo y habilidades de facilitación de reuniones. • Enseñar métodos para involucrar al personal en la planificación de actividades y resolución de problemas. <p>Evaluar la aplicación mediante encuestas internas sobre percepción de participación y reuniones de retroalimentación.</p>	<p>Gerente General, Responsable de Marketing</p>	<p>S/ 600.00</p>	<p>Computadora, proyector, Zoom/Google Meet, Miro, Jamboard, Google Forms</p>	<p>1 mes</p>
<p>Fomentar una cultura de innovación, para que los trabajadores se sientan motivados a proponer ideas creativas y mejorar los servicios turísticos ofrecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar sesiones semanales de brainstorming para generar nuevas ideas en atención, actividades y productos. • Reconocer públicamente las ideas implementadas con éxito mediante incentivos o menciones especiales. <p>Documentar las propuestas y resultados para replicarlas y evaluarlas continuamente.</p>	<p>Gerente General, Responsable de Marketing, Supervisor de Atención</p>	<p>S/ 350.00</p>	<p>Pizarras físicas/digitales, Trello, Asana, Word/Google Docs, correo electrónico/WhatsApp</p>	<p>1 mes</p>
<p>Establecer canales claros de comunicación, para que los trabajadores conozcan cuándo y cómo pueden aportar ideas, asegurando que su participación sea valorada y efectiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear un formato estandarizado para recibir sugerencias, con responsables de revisión y retroalimentación. • Comunicar a todos los empleados los objetivos de cada actividad y cómo pueden contribuir a ellos. <p>Realizar reuniones periódicas para analizar propuestas y asignar responsables de implementación.</p>	<p>Gerente General, Supervisor de Atención</p>	<p>S/ 250.00</p>	<p>Correo electrónico, WhatsApp, Google Forms, Slack, pizarras informativas</p>	<p>1 mes</p>
<p>Capacitar a los líderes en liderazgo carismático, con el objetivo de que puedan generar confianza, entusiasmo y compromiso en los trabajadores, motivando su desempeño y mejorando la atención al público:</p>	<p>Gerente General, Supervisor de Atención</p>		<p>Plataformas de videoconferencia (Zoom, Teams, Meet) para talleres virtuales-</p>	<p>1 mes</p>

<ul style="list-style-type: none"> Organizar talleres presenciales y virtuales sobre liderazgo carismático, enfocándose en técnicas de motivación, persuasión y comunicación efectiva. Enseñar a los líderes cómo transmitir confianza y entusiasmo mediante palabras, gestos y actitudes coherentes con los valores de la peña turística. Realizar sesiones prácticas con simulaciones de situaciones reales. <p>Evaluar la efectividad de la capacitación mediante encuestas internas y seguimiento del comportamiento del líder.</p>			<p>Proyector y computadora para talleres presenciales</p> <p>Material multimedia: presentaciones, videos, guías de estudio</p> <p>Encuestas online (Google Forms, SurveyMonkey) para evaluar efectividad</p>	
<p>Fomentar la interacción motivadora con el personal, para que los trabajadores se sientan valorados, aumenten su compromiso y fortalezcan la colaboración en la peña turística:</p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer reuniones semanales de feedback donde los líderes reconozcan logros y den retroalimentación constructiva. Implementar dinámicas de equipo, como actividades de integración y retos grupales. Crear un canal de comunicación interno para compartir mensajes motivadores, logros y buenas prácticas. <p>Supervisar periódicamente la interacción del líder con los trabajadores.</p>	Gerente General, Supervisor de Atención		<p>Aplicaciones de mensajería interna (Slack, WhatsApp Business, Teams)</p> <p>Herramientas de encuestas o feedback digital (Typeform, Google Forms)</p> <p>Software de gestión de reuniones (Outlook, Google Calendar)</p>	1 mes
<p>Desarrollar habilidades emocionales y sociales de los líderes, con el objetivo de que puedan responder efectivamente a situaciones difíciles, influir positivamente en el equipo y mantener un ambiente laboral motivador:</p> <ul style="list-style-type: none"> Programar sesiones de coaching individual y grupal para fortalecer la empatía, escucha activa y manejo de emociones. 	Gerente General, Supervisor de Atención		<p>Plataformas de coaching online (Zoom, Meet, Teams)</p> <p>Herramientas de seguimiento y documentación de casos</p>	1 mes

<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar en técnicas de persuasión ética y comunicación no verbal. • Promover la participación de los líderes en actividades operativas del equipo. <p>Documentar y difundir casos exitosos de liderazgo carismático dentro de la peña turística.</p>			<p>(Google Drive, OneDrive)</p> <p>Software para talleres prácticos de simulación o role-playing (Miro, MURAL)- Material multimedia de apoyo: videos, guías de desarrollo de habilidades emocionales</p>	
<p>Diseñar políticas claras de recompensas y reconocimiento, para que todos los empleados conozcan los criterios y se sientan motivados a cumplir con objetivos y estándares de desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un manual que incluya tipos de recompensas: reconocimiento verbal, diplomas, bonos económicos, días libres. • Definir criterios objetivos para otorgar cada tipo de recompensa según logros, asistencia, puntualidad y calidad de servicio. <p>Comunicar el manual a todo el personal mediante reuniones y copia impresa o digital, asegurando comprensión.</p>	Gerente General, Responsable de Marketing	S/ 600.00	Word/Google Docs, Excel/Google Sheets, Canva, correo electrónico	1 mes
<p>Implementar un sistema de reconocimiento diario y semanal, para que los logros y esfuerzos de los trabajadores sean valorados constantemente, reforzando la motivación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un momento de reconocimiento en reuniones semanales, destacando logros individuales y grupales. • Promover elogios inmediatos cuando se detecten buenas prácticas en atención al cliente, limpieza y organización. <p>Documentar los reconocimientos en un registro de desempeño para dar seguimiento y equidad en la entrega de incentivos.</p>	Gerente General, Supervisor de Atención	S/ 650.00	Excel/Google Sheets, Canva, WhatsApp/Correo, pizarras físicas	1 mes

<p>Asignar un presupuesto específico para recompensas, para que los incentivos sean sostenibles y equitativos, promoviendo la motivación y la retención del personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir un monto mensual destinado a bonos, premios simbólicos y reconocimientos. • Priorizar incentivos no monetarios, como certificados, menciones públicas o días libres adicionales, para complementar el presupuesto. <p>Revisar trimestralmente la efectividad de los incentivos y ajustar la asignación según necesidades y resultados.</p>	<p>Gerente General, Responsable de Marketing</p>	<p>S/ 250.00</p>	<p>Excel/Google Sheets, Word/Google Docs, calculadora financiera</p>	<p>2 meses</p>
<p>Definir y documentar roles y responsabilidades de cada puesto, para que los empleados tengan claridad sobre sus tareas y se eviten sobrecargas o confusiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear descripciones de puesto detalladas para cada función, incluyendo responsabilidades, tareas diarias y niveles de autoridad. • Revisar y actualizar estas descripciones cada seis meses para mantenerlas alineadas con los objetivos de la peña. <p>Comunicar las descripciones a todo el personal mediante reuniones y documentos físicos o digitales.</p>	<p>Gerente General, Supervisor de Atención</p>	<p>S/ 600.00</p>	<p>Word/Google Docs, PDF, correo electrónico, reuniones Zoom/Meet</p>	<p>2 meses</p>
<p>Implementar una política formal de compensaciones, para que los beneficios y remuneraciones estén alineados con el desempeño y responsabilidades de cada empleado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer una tabla de compensaciones basada en funciones, antigüedad y desempeño. • Incluir criterios claros para bonos, incentivos y reconocimiento económico o simbólico. <p>Revisar la política anualmente y ajustarla según la realidad financiera y necesidades de la peña.</p>	<p>Gerente General, Responsable de Marketing</p>	<p>S/ 400.00</p>	<p>Word/Google Docs, Excel/Google Sheets, correo electrónico</p>	<p>2 meses</p>

<p>Comunicar de manera transparente los criterios de remuneración, para que los empleados comprendan cómo se determinan salarios y beneficios, generando confianza y motivación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar reuniones informativas trimestrales para explicar criterios de evaluación, remuneración y bonificaciones. • Entregar documentos escritos que detallen los cálculos y criterios de incentivos. <p>Crear un canal de consultas para que los empleados puedan resolver dudas sobre compensaciones y beneficios.</p>	<p>Gerente General, Supervisor de Atención</p>	<p>S/ 200.00</p>	<p>PowerPoint, Zoom/Google Meet, correo electrónico, impresiones físicas</p>	<p>2 meses</p>
<p>Capacitar a los líderes en comunicación efectiva y participativa, para que fomenten un ambiente donde los empleados puedan expresar sus ideas y opiniones libremente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar talleres sobre liderazgo participativo y escucha activa. • Enseñar técnicas para recibir y valorar las sugerencias del personal sin juicios. <p>Evaluar la aplicación mediante encuestas de percepción interna y reuniones de retroalimentación.</p>	<p>Gerente General, Responsable de Marketing</p>	<p>S/ 600.00</p>	<p>Computadora, proyector, PowerPoint, Zoom/Google Meet, Google Forms</p>	<p>2 meses</p>
<p>Promover un liderazgo colaborativo, para que las decisiones se tomen considerando las opiniones y experiencias de los trabajadores, fortaleciendo la motivación y el compromiso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introducir reuniones periódicas donde los empleados participen en la planificación y resolución de problemas. • Establecer roles de responsabilidad compartida en tareas clave, incentivando la colaboración. <p>Reconocer públicamente aportes valiosos realizados por los empleados para reforzar el cambio de estilo.</p>	<p>Gerente General, Supervisor de Atención</p>	<p>S/ 250.00</p>	<p>Trello/Asana, Word/Google Docs, correo electrónico, pizarras físicas</p>	<p>2 meses</p>
<p>Crear canales de retroalimentación estructurados, para que los trabajadores puedan comunicar sugerencias, dudas o problemas de manera ordenada y efectiva.</p>	<p>Gerente General, Supervisor de Atención</p>	<p>S/ 150.00</p>	<p>Google Forms, buzones físicos, correo electrónico, Excel/Google Sheets</p>	<p>2 meses</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Implementar buzones físicos o digitales de sugerencias revisados semanalmente por la gerencia. • Programar reuniones mensuales de retroalimentación donde se discutan las propuestas recibidas. <p>Documentar las sugerencias y acciones tomadas para informar al personal y mantener transparencia.</p>				
<p>Implementar un plan diario y semanal de actividades, para que los empleados tengan claridad sobre sus tareas, prioridades y tiempos de ejecución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar una plantilla de planificación con asignación de tareas y horarios específicos para cada área. • Capacitar al personal en el uso del plan para organizar su jornada de manera eficiente. • Revisar semanalmente el cumplimiento del plan y ajustar según necesidades operativas. 	Gerente General, Supervisor de Atención	S/ 600.00	Excel/Google Sheets, Trello, Google Calendar, impresiones físicas	2 meses
<p>Capacitar a los trabajadores en técnicas de administración del tiempo, para que puedan priorizar actividades, cumplir plazos y mantener la calidad del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar talleres sobre planificación personal, establecimiento de prioridades y manejo de interrupciones. • Practicar simulaciones de situaciones reales en la peña turística para aplicar las técnicas aprendidas. <p>Evaluar la efectividad mediante observación directa y medición de cumplimiento de tiempos.</p>	Gerente General, Supervisor de Atención	S/ 250.00	PowerPoint, Zoom/Google Meet, cronogramas en Excel/Google Sheets	2 meses
<p>Establecer supervisión periódica del avance de tareas, para que se detecten retrasos a tiempo y se tomen acciones correctivas inmediatas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Designar un supervisor encargado de monitorear el progreso diario de actividades. • Registrar los avances y retrasos en un formato de control de tiempos. 	Gerente General, Supervisor de Atención	S/ 200.00	Excel/Google Sheets, Google Calendar, WhatsApp/Telegram	2 meses

Realizar reuniones breves de ajuste cada semana para corregir desviaciones y planificar mejoras.				
<p>Diseñar políticas formales de uso de recursos, para que los empleados conozcan cómo manejar materiales, equipos e insumos de manera responsable y eficiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un manual de recursos que detalle procedimientos de uso, almacenamiento y mantenimiento. • Establecer normas de consumo responsable y criterios de prioridad en el uso de materiales. <p>Comunicar las políticas mediante capacitaciones y colocación de instructivos visibles en cada área.</p>	Gerente General, Chef, Supervisor de Atención	S/ 600.00	Word/Google Docs, PDF, impresiones, pizarras informativas	2 meses
<p>Capacitar al personal en administración de recursos, para que puedan utilizarlos correctamente, evitando desperdicios y optimizando su uso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar talleres prácticos sobre manejo eficiente de insumos, materiales y equipos. • Instruir sobre técnicas de ahorro y reutilización de recursos cuando sea posible. <p>Evaluar la aplicación mediante observación directa y control de inventarios periódicos.</p>	Gerente General, Chef, Supervisor de Atención	S/ 250.00	PowerPoint, Zoom/Google Meet, Excel/Google Sheets, materiales de práctica	2 meses
<p>Implementar supervisión y control regular del uso de recursos, para que se detecten malos hábitos y se asegure el aprovechamiento óptimo de los materiales y equipos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Designar responsables de cada área que verifiquen diariamente el uso de los recursos. • Crear informes semanales sobre consumo, desperdicio y estado de los insumos. <p>Establecer reuniones mensuales para analizar los resultados y ajustar procedimientos de gestión.</p>	Gerente General, Supervisor de Atención	S/ 200.00	Excel/Google Sheets, informes en Word, WhatsApp/Telegram	2 meses

<p>Capacitar a los empleados en técnicas de análisis y resolución de problemas, para que puedan enfrentar situaciones complejas de manera eficiente y segura.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar talleres prácticos sobre identificación de problemas, análisis de causas y elaboración de soluciones. • Simular escenarios reales de la peña turística para aplicar técnicas aprendidas. • Evaluar la efectividad mediante ejercicios de resolución de problemas supervisados y revisión de resultados. 	Gerente General, Supervisor de Atención	S/ 600.00	PowerPoint, Zoom/Google Meet, ejercicios en Word/Google Docs	2 meses
<p>Implementar ejercicios prácticos de toma de decisiones, para que los trabajadores ganen experiencia y confianza en la resolución autónoma de problemas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignar casos o situaciones hipotéticas donde deban proponer soluciones y justificar sus decisiones. • Realizar role-playing de incidentes frecuentes en la peña turística para practicar resolución rápida. <p>Dar retroalimentación inmediata sobre las decisiones y resultados obtenidos.</p>	Gerente General, Supervisor de Atención	S/ 350.00	Role-playing físico, Word/Google Docs, PowerPoint	2 meses
<p>Fomentar la guía activa del líder en situaciones complejas, para que los empleados reciban apoyo mientras desarrollan sus habilidades y se fortalece la colaboración en el equipo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer reuniones de análisis de problemas donde el líder facilite la discusión y proponga alternativas. • Promover sesiones de mentoría para casos recurrentes, reforzando la transferencia de conocimiento. <p>Documentar soluciones exitosas y lecciones aprendidas para futuras referencias.</p>	Gerente General, Supervisor de Atención	S/ 250.00	Reuniones Zoom/Meet, Word/Google Docs, registros físicos	2 meses
<p>Diseñar e implementar un sistema estructurado de evaluación de competencias, para que se puedan medir objetivamente las habilidades y desempeño de cada empleado.</p>	Gerente General, Supervisor de Atención	S/ 650.00	Word/Google Docs, Excel/Google Sheets, Google Forms	2 meses

<ul style="list-style-type: none"> • Crear un formato de evaluación con indicadores claros de desempeño, calidad de atención, puntualidad y trabajo en equipo. • Definir la frecuencia de evaluaciones (mensual, trimestral o semestral). <p>Comunicar el sistema a todos los empleados para garantizar comprensión y transparencia.</p>				
<p>Capacitar a los supervisores en técnicas de evaluación, para que puedan aplicar las herramientas correctamente y dar retroalimentación útil al personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar talleres sobre evaluación objetiva, comunicación de resultados y desarrollo de planes de mejora. • Enseñar métodos de observación y registro de desempeño. • Realizar ejercicios prácticos de evaluación con casos simulados para asegurar comprensión. 	Gerente General, Supervisor de Atención	S/ 600.00	PowerPoint, Zoom/Google Meet, casos prácticos en Word/Google Docs	2 meses
<p>Establecer planes de seguimiento y desarrollo individual, para que las evaluaciones se traduzcan en acciones concretas de mejora y crecimiento profesional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear un registro de evaluaciones y planes de acción para cada empleado. • Programar reuniones periódicas de seguimiento para revisar avances y ajustar estrategias. • Establecer metas de desarrollo personal y profesional alineadas con los objetivos de la peña turística. 	Gerente General, Supervisor de Atención	S/ 250.00	Excel/Google Sheets, Word/Google Docs, reuniones Zoom/Meet	2 meses
<p>Implementar un sistema formal de retroalimentación, para que todos los empleados reciban comentarios claros y oportunos sobre su desempeño, fomentando la mejora continua.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un calendario de retroalimentación regular (mensual o trimestral). • Crear formatos estandarizados para registrar observaciones, logros y áreas de mejora. 	Gerente General, Supervisor de Atención	S/ 600.00	Google Forms, Excel/Google Sheets, correo electrónico	2 meses

Comunicar el sistema al personal para asegurar comprensión y participación.				
<p>Capacitar a los líderes en técnicas de retroalimentación positiva y constructiva, para que los comentarios sean claros, motivadores y orientados a la mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar talleres sobre comunicación asertiva, lenguaje positivo y establecimiento de objetivos de mejora. • Simular situaciones de retroalimentación para practicar y recibir retroalimentación sobre su propia comunicación. • Evaluar la efectividad mediante encuestas de percepción del personal sobre claridad y utilidad de los comentarios. 	Gerente General, Supervisor de Atención	S/ 250.00	PowerPoint, Zoom/Google Meet, Word/Google Docs	2 meses
<p>Establecer un sistema de seguimiento de las acciones sugeridas, para que la retroalimentación se traduzca en mejoras concretas y medibles en las operaciones y desempeño del personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear un registro de acciones derivadas de la retroalimentación con responsables y plazos de ejecución. • Programar reuniones periódicas para revisar avances y ajustar planes según sea necesario. <p>Documentar resultados y comunicar mejoras logradas al personal para reforzar la cultura de aprendizaje y mejora continua.</p>	Gerente General, Supervisor de Atención	S/ 250.00	Excel/Google Sheets, Trello/Asana, Word/Google Docs, reuniones Zoom/Meet	2 meses

	Documentar y comunicar ejemplos exitosos de liderazgo dentro de la organización para reforzar la cultura.																		
4	<p>Capacitar al líder en técnicas de liderazgo participativo, para que promueva activamente la participación y el aporte de ideas del equipo, fortaleciendo la toma de decisiones conjunta.</p> <ul style="list-style-type: none"> Organizar talleres de liderazgo colaborativo y habilidades de facilitación de reuniones. Enseñar métodos para involucrar al personal en la planificación de actividades y resolución de problemas. <p>Evaluar la aplicación mediante encuestas internas sobre percepción de participación y reuniones de retroalimentación.</p>	01-01-26	31-01-26	x	x	x													
5	<p>Fomentar una cultura de innovación, para que los trabajadores se sientan motivados a proponer ideas creativas y mejorar los servicios turísticos ofrecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementar sesiones semanales de brainstorming para generar nuevas ideas en atención, actividades y productos. Reconocer públicamente las ideas implementadas con éxito mediante incentivos o menciones especiales. <p>Documentar las propuestas y resultados para replicarlas y evaluarlas continuamente.</p>	01-01-26	31-01-26	x	x	x													
6	<p>Establecer canales claros de comunicación, para que los trabajadores conozcan cuándo y cómo pueden aportar ideas, asegurando que su participación sea valorada y efectiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> Crear un formato estandarizado para recibir sugerencias, con responsables de revisión y retroalimentación. Comunicar a todos los empleados los objetivos de cada actividad y cómo pueden contribuir a ellos. 	01-01-26	31-01-26	x	x	x	x	x											

	Realizar reuniones periódicas para analizar propuestas y asignar responsables de implementación.																		
7	<p>Capacitar a los líderes en liderazgo carismático, con el objetivo de que puedan generar confianza, entusiasmo y compromiso en los trabajadores, motivando su desempeño y mejorando la atención al público:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar talleres presenciales y virtuales sobre liderazgo carismático, enfocándose en técnicas de motivación, persuasión y comunicación efectiva. • Enseñar a los líderes cómo transmitir confianza y entusiasmo mediante palabras, gestos y actitudes coherentes con los valores de la peña turística. • Realizar sesiones prácticas con simulaciones de situaciones reales. <p>Evaluar la efectividad de la capacitación mediante encuestas internas y seguimiento del comportamiento del líder.</p>	01-01-26	31-01-26	x	x	x	x	x	x										
8	<p>Fomentar la interacción motivadora con el personal, para que los trabajadores se sientan valorados, aumenten su compromiso y fortalezcan la colaboración en la peña turística:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer reuniones semanales de feedback donde los líderes reconozcan logros y den retroalimentación constructiva. • Implementar dinámicas de equipo, como actividades de integración y retos grupales. • Crear un canal de comunicación interno para compartir mensajes motivadores, logros y buenas prácticas. <p>Supervisar periódicamente la interacción del líder con los trabajadores.</p>	01-01-26	31-01-26	x	x	x	x	x	x										
9	Desarrollar habilidades emocionales y sociales de los líderes, con el objetivo de que puedan responder efectivamente a	01-01-26	31-01-26	x	x	x	x	x	x										

	<p>situaciones difíciles, influir positivamente en el equipo y mantener un ambiente laboral motivador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programar sesiones de coaching individual y grupal para fortalecer la empatía, escucha activa y manejo de emociones. • Capacitar en técnicas de persuasión ética y comunicación no verbal. • Promover la participación de los líderes en actividades operativas del equipo. <p>Documentar y difundir casos exitosos de liderazgo carismático dentro de la peña turística.</p>																		
10	<p>Diseñar políticas claras de recompensas y reconocimiento, para que todos los empleados conozcan los criterios y se sientan motivados a cumplir con objetivos y estándares de desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un manual que incluya tipos de recompensas: reconocimiento verbal, diplomas, bonos económicos, días libres. • Definir criterios objetivos para otorgar cada tipo de recompensa según logros, asistencia, puntualidad y calidad de servicio. <p>Comunicar el manual a todo el personal mediante reuniones y copia impresa o digital, asegurando comprensión.</p>	01-01-26	31-01-26	x	x	x													
11	<p>Implementar un sistema de reconocimiento diario y semanal, para que los logros y esfuerzos de los trabajadores sean valorados constantemente, reforzando la motivación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un momento de reconocimiento en reuniones semanales, destacando logros individuales y grupales. 	01-01-26	31-01-26	x	x	x													

	<ul style="list-style-type: none"> Promover elogios inmediatos cuando se detecten buenas prácticas en atención al cliente, limpieza y organización. <p>Documentar los reconocimientos en un registro de desempeño para dar seguimiento y equidad en la entrega de incentivos.</p>																		
12	<p>Asignar un presupuesto específico para recompensas, para que los incentivos sean sostenibles y equitativos, promoviendo la motivación y la retención del personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir un monto mensual destinado a bonos, premios simbólicos y reconocimientos. Priorizar incentivos no monetarios, como certificados, menciones públicas o días libres adicionales, para complementar el presupuesto. <p>Revisar trimestralmente la efectividad de los incentivos y ajustar la asignación según necesidades y resultados.</p>	01-01-26	28-02-26	x	x	x	x	x	x										
13	<p>Definir y documentar roles y responsabilidades de cada puesto, para que los empleados tengan claridad sobre sus tareas y se eviten sobrecargas o confusiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> Crear descripciones de puesto detalladas para cada función, incluyendo responsabilidades, tareas diarias y niveles de autoridad. Revisar y actualizar estas descripciones cada seis meses para mantenerlas alineadas con los objetivos de la peña. <p>Comunicar las descripciones a todo el personal mediante reuniones y documentos físicos o digitales.</p>	01-01-26	28-02-26	x	x	x	x	x	x										
14	<p>Implementar una política formal de compensaciones, para que los beneficios y remuneraciones estén alineados con el desempeño y responsabilidades de cada empleado.</p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer una tabla de compensaciones basada en funciones, antigüedad y desempeño. 	01-01-26	28-02-26	x	x	x	x	x	x										

	<ul style="list-style-type: none"> Incluir criterios claros para bonos, incentivos y reconocimiento económico o simbólico. <p>Revisar la política anualmente y ajustarla según la realidad financiera y necesidades de la peña.</p>																		
15	<p>Comunicar de manera transparente los criterios de remuneración, para que los empleados comprendan cómo se determinan salarios y beneficios, generando confianza y motivación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar reuniones informativas trimestrales para explicar criterios de evaluación, remuneración y bonificaciones. Entregar documentos escritos que detallen los cálculos y criterios de incentivos. <p>Crear un canal de consultas para que los empleados puedan resolver dudas sobre compensaciones y beneficios.</p>	01-01-26	28-02-26	x	x	x	x	x	x										
16	<p>Capacitar a los líderes en comunicación efectiva y participativa, para que fomenten un ambiente donde los empleados puedan expresar sus ideas y opiniones libremente.</p> <p>Organizar talleres sobre liderazgo participativo y escucha activa.</p> <ul style="list-style-type: none"> Enseñar técnicas para recibir y valorar las sugerencias del personal sin juicios. <p>Evaluar la aplicación mediante encuestas de percepción interna y reuniones de retroalimentación.</p>	01-01-26	28-02-26	x	x	x	x	x	x										
17	<p>Promover un liderazgo colaborativo, para que las decisiones se tomen considerando las opiniones y experiencias de los trabajadores, fortaleciendo la motivación y el compromiso.</p> <ul style="list-style-type: none"> Introducir reuniones periódicas donde los empleados participen en la planificación y resolución de problemas. 	01-02-26	31-03-26					X	X	X	X	X	X	X	X				

	<ul style="list-style-type: none"> Establecer roles de responsabilidad compartida en tareas clave, incentivando la colaboración. <p>Reconocer públicamente aportes valiosos realizados por los empleados para reforzar el cambio de estilo.</p>																		
18	<p>Crear canales de retroalimentación estructurados, para que los trabajadores puedan comunicar sugerencias, dudas o problemas de manera ordenada y efectiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementar buzones físicos o digitales de sugerencias revisados semanalmente por la gerencia. Programar reuniones mensuales de retroalimentación donde se discutan las propuestas recibidas. <p>Documentar las sugerencias y acciones tomadas para informar al personal y mantener transparencia.</p>	01-02-26	31-03-26				X	X	X	X	X	X	X	X					
19	<p>Implementar un plan diario y semanal de actividades, para que los empleados tengan claridad sobre sus tareas, prioridades y tiempos de ejecución.</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaborar una plantilla de planificación con asignación de tareas y horarios específicos para cada área. Capacitar al personal en el uso del plan para organizar su jornada de manera eficiente. Revisar semanalmente el cumplimiento del plan y ajustar según necesidades operativas. 	01-02-26	31-03-26				X	X	X	X	X	X	X	X					
20	<p>Capacitar a los trabajadores en técnicas de administración del tiempo, para que puedan priorizar actividades, cumplir plazos y mantener la calidad del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> Organizar talleres sobre planificación personal, establecimiento de prioridades y manejo de interrupciones. Practicar simulaciones de situaciones reales en la peña turística para aplicar las técnicas aprendidas. 	01-02-26	31-03-26				X	X	X	X	X	X	X	X					

	Evaluar la efectividad mediante observación directa y medición de cumplimiento de tiempos.																		
21	<p>Establecer supervisión periódica del avance de tareas, para que se detecten retrasos a tiempo y se tomen acciones correctivas inmediatas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Designar un supervisor encargado de monitorear el progreso diario de actividades. • Registrar los avances y retrasos en un formato de control de tiempos. <p>Realizar reuniones breves de ajuste cada semana para corregir desviaciones y planificar mejoras.</p>	01-02-26	31-03-26					X	X	X	X	X	X	X	X				
22	<p>Diseñar políticas formales de uso de recursos, para que los empleados conozcan cómo manejar materiales, equipos e insumos de manera responsable y eficiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un manual de recursos que detalle procedimientos de uso, almacenamiento y mantenimiento. • Establecer normas de consumo responsable y criterios de prioridad en el uso de materiales. <p>Comunicar las políticas mediante capacitaciones y colocación de instructivos visibles en cada área.</p>	01-02-26	31-03-26					X	X	X	X	X	X	X	X				
23	<p>Capacitar al personal en administración de recursos, para que puedan utilizarlos correctamente, evitando desperdicios y optimizando su uso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar talleres prácticos sobre manejo eficiente de insumos, materiales y equipos. • Instruir sobre técnicas de ahorro y reutilización de recursos cuando sea posible. <p>Evaluar la aplicación mediante observación directa y control de inventarios periódicos.</p>	01-02-26	31-03-26					X	X	X	X	X	X	X	X				

24	<p>Implementar supervisión y control regular del uso de recursos, para que se detecten malos hábitos y se asegure el aprovechamiento óptimo de los materiales y equipos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Designar responsables de cada área que verifiquen diariamente el uso de los recursos. • Crear informes semanales sobre consumo, desperdicio y estado de los insumos. <p>Establecer reuniones mensuales para analizar los resultados y ajustar procedimientos de gestión.</p>	01-03-26	30-04-26												
25	<p>Capacitar a los empleados en técnicas de análisis y resolución de problemas, para que puedan enfrentar situaciones complejas de manera eficiente y segura.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar talleres prácticos sobre identificación de problemas, análisis de causas y elaboración de soluciones. • Simular escenarios reales de la peña turística para aplicar técnicas aprendidas. • Evaluar la efectividad mediante ejercicios de resolución de problemas supervisados y revisión de resultados. 	01-03-26	30-04-26												
26	<p>Implementar ejercicios prácticos de toma de decisiones, para que los trabajadores ganen experiencia y confianza en la resolución autónoma de problemas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignar casos o situaciones hipotéticas donde deban proponer soluciones y justificar sus decisiones. • Realizar role-playing de incidentes frecuentes en la peña turística para practicar resolución rápida. <p>Dar retroalimentación inmediata sobre las decisiones y resultados obtenidos.</p>	01-03-26	30-04-26												

30	<p>Establecer planes de seguimiento y desarrollo individual, para que las evaluaciones se traduzcan en acciones concretas de mejora y crecimiento profesional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear un registro de evaluaciones y planes de acción para cada empleado. • Programar reuniones periódicas de seguimiento para revisar avances y ajustar estrategias. • Establecer metas de desarrollo personal y profesional alineadas con los objetivos de la peña turística. 	01-03-26	30-04-26												
31	<p>Implementar un sistema formal de retroalimentación, para que todos los empleados reciban comentarios claros y oportunos sobre su desempeño, fomentando la mejora continua.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un calendario de retroalimentación regular (mensual o trimestral). • Crear formatos estandarizados para registrar observaciones, logros y áreas de mejora. <p>Comunicar el sistema al personal para asegurar comprensión y participación.</p>	01-03-26	30-04-26												
32	<p>Capacitar a los líderes en técnicas de retroalimentación positiva y constructiva, para que los comentarios sean claros, motivadores y orientados a la mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organizar talleres sobre comunicación asertiva, lenguaje positivo y establecimiento de objetivos de mejora. • Simular situaciones de retroalimentación para practicar y recibir retroalimentación sobre su propia comunicación. • Evaluar la efectividad mediante encuestas de percepción del personal sobre claridad y utilidad de los comentarios. 	01-03-26	30-04-26												

33	<p>Establecer un sistema de seguimiento de las acciones sugeridas, para que la retroalimentación se traduzca en mejoras concretas y medibles en las operaciones y desempeño del personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear un registro de acciones derivadas de la retroalimentación con responsables y plazos de ejecución. • Programar reuniones periódicas para revisar avances y ajustar planes según sea necesario. <p>Documentar resultados y comunicar mejoras logradas al personal para reforzar la cultura de aprendizaje y mejora continua.</p>	01-03-26	30-04-26								x	x	x	x	x
----	---	----------	----------	--	--	--	--	--	--	--	---	---	---	---	---

VI. Conclusiones

Se estableció una propuesta de mejora del liderazgo para el desempeño laboral en la Peña Turística Corali, distrito de Coviriali; debido a que se identificaron deficiencias en el liderazgo, tales como, escasa inspiración del líder, reflejada en la limitada motivación mediante palabras de aliento, reconocimiento y el ejemplo; además, se observó insuficiente estimulación intelectual, dado que no fomenta de manera constante la participación en la toma de decisiones, la sugerencia de ideas ni la resolución creativa de problemas; a su vez, se evidenció limitada influencia carismática, lo que afecta la generación de confianza, entusiasmo y compromiso; así mismo, se detectó escaso reconocimiento a los esfuerzos; y a veces el intercambio basado en beneficios entre la organización y el personal es justo y equilibrado, la comunicación se mantiene predominantemente vertical y unidireccional, transmitiéndose instrucciones sin fomentar el diálogo. En cuanto al desempeño laboral, se evidenciaron debilidades relacionadas con la gestión del tiempo y los recursos, ya que los trabajadores cumplen solo parcialmente con los plazos de las tareas asignadas y el uso adecuado de los recursos disponibles no se supervisa ni se promueve de manera efectiva; además, se observó limitada capacidad para la resolución de problemas, lo que dificulta la ejecución eficiente de las actividades; a su vez, no se realizan evaluaciones formales consistentes para verificar competencias y desempeño, y la retroalimentación recibida por los superiores se ofrece de manera parcial, sin garantizar claridad ni orientación suficiente para mejorar el trabajo en la peña turística. Por lo tanto, se debe capacitar a los líderes en técnicas de motivación, comunicación efectiva y liderazgo carismático, implementar un sistema de reconocimiento equitativo, fomentar la participación en la toma de decisiones mediante canales de comunicación claros, organizar tareas con planificación temporal y supervisión de recursos, y desarrollar un sistema integral de evaluación y retroalimentación, con el fin de fortalecer el liderazgo, mejorar la motivación, creatividad y compromiso del personal, y asegurar un desempeño laboral eficiente.

Se identificó las características del liderazgo transformacional en la Empresa Peña Turística Corali, en donde, la mayoría de los trabajadores siempre perciben que el líder demuestra consideración individualizada, tomando en cuenta las necesidades personales y brindando apoyo y flexibilidad según las circunstancias; sin embargo, consideran que casi nunca el líder brinda inspiración mediante palabras de aliento, reconocimiento y con el

ejemplo constante, casi nunca fomenta la estimulación intelectual promoviendo la participación en la toma de decisiones y la resolución creativa de problemas, y casi nunca ejerce influencia carismática generando confianza, entusiasmo y compromiso en la peña turística; estos resultados evidencian una limitada aplicación del liderazgo carismático, lo que puede afectar la motivación, el compromiso y la creatividad del personal; por lo tanto, se debe fortalecer el liderazgo carismático mediante capacitaciones y estrategias que promuevan la motivación, la creatividad y la influencia positiva en el personal

Se describió las características del liderazgo transaccional en la empresa Peña Turística Corali, en donde, la mayoría de los trabajadores siempre perciben que el líder realiza una supervisión activa, verificando el cumplimiento de las tareas y ofreciendo retroalimentación oportuna; sin embargo, expresaron que casi nunca el líder reconoce los esfuerzos y resultados mediante recompensas por desempeño, como bonos, incentivos o reconocimientos formales, y que a veces el intercambio basado en beneficios entre la organización y el personal se percibe como justo y equilibrado en relación con las responsabilidades asumidas y las compensaciones recibidas; estos resultados evidencian limitaciones en la motivación y el reconocimiento del personal, lo que podría afectar su compromiso y desempeño; por lo tanto, se debe implementar un sistema de recompensas más efectivo y equitativo, acompañado de estrategias que fortalezcan la supervisión y el reconocimiento constante de los logros del personal.

Se definió las características del liderazgo autoritario en la empresa Peña Turística Corali, en donde, la mayoría de los trabajadores siempre perciben que el líder utiliza comunicación vertical para transmitir instrucciones y expectativas de arriba hacia abajo mediante reuniones, órdenes escritas o indicaciones verbales, y que siempre se aplican sanciones como amonestaciones o multas para corregir conductas o mejorar el desempeño; sin embargo, consideran que nunca el líder impone decisiones sin consultar, lo que limita la autonomía y puede afectar la calidad del trabajo; estos resultados evidencian un estilo de liderazgo rígido y con limitada participación del personal en la toma de decisiones, lo que podría afectar la motivación y el compromiso; por lo tanto, se debe fomentar un liderazgo más participativo que combine la supervisión y disciplina con espacios de consulta y colaboración para fortalecer la autonomía y la calidad del trabajo.

Se identificó las características de la eficiencia en la empresa Peña Turística Corali, en donde, la mayoría de los trabajadores siempre perciben que la organización del trabajo

permite que las tareas se realicen de manera ordenada y eficiente, y que el líder promueve la participación en la toma de decisiones para mejorar estrategias y procesos en el área de trabajo; sin embargo, consideran que a veces se cumplen los tiempos en las tareas y que casi nunca se promueve y supervisa el uso adecuado de los recursos disponibles en la peña turística; estos resultados evidencian que, aunque existe buena organización y participación, persisten deficiencias en la planificación temporal y en la gestión de recursos, lo que podría afectar la eficiencia y el aprovechamiento de los materiales; por lo tanto, se debe fortalecer la supervisión del uso de recursos y la planificación de tiempos, asegurando el cumplimiento de los plazos y la correcta utilización de los materiales en cada actividad.

Se describió las características de la eficacia en la empresa Peña Turística Corali, en donde, la mayoría de los trabajadores siempre perciben que en la peña turística las metas laborales se alcanzan según lo planificado, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos, y que siempre cumplen las funciones de acuerdo con lo establecido en el manual de organización; sin embargo, consideran que casi nunca poseen habilidades efectivas de resolución de problemas en las actividades, lo que limita la capacidad de enfrentar situaciones imprevistas y mejorar los procesos; estos resultados evidencian que, aunque existe un cumplimiento adecuado de metas y funciones, persisten debilidades en la formación de competencias para la resolución de problemas, lo que podría afectar la eficiencia y la innovación en el trabajo; por lo tanto, se debe implementar capacitaciones y estrategias que fortalezcan las habilidades de resolución de problemas, asegurando que el personal pueda enfrentar desafíos de manera efectiva y mantener la calidad en sus tareas.

Se identificó las características de la evaluación del desempeño en la empresa Peña Turística Corali, en donde, la mayoría de los trabajadores siempre perciben que existe objetividad en la evaluación del desempeño, garantizando que los resultados sean justos y equitativos; sin embargo, consideran que casi nunca se realiza una evaluación formal para verificar las competencias y el desempeño, y que a veces la retroalimentación recibida por parte de los superiores es clara y orientada a mejorar el trabajo en la peña turística; estos resultados evidencian limitaciones en los procesos de evaluación y seguimiento del desempeño, lo que podría afectar la identificación de áreas de mejora y el desarrollo profesional del personal; por lo tanto, se debe implementar un sistema de evaluación más constante y estructurado, acompañado de retroalimentación clara y oportuna que permita fortalecer las competencias y mejorar el desempeño general del equipo.

Se elaboró una propuesta de un plan de mejora del liderazgo para el desempeño laboral en la Peña Turística Corali; este plan aborda aspectos críticos como la inspiración y motivación del personal, estimulación intelectual, influencia carismática, reconocimiento y recompensas por desempeño, comunicación vertical y horizontal, organización del trabajo, uso adecuado de recursos, resolución de problemas, evaluación formal y retroalimentación recibida; asimismo, se propone capacitar a los líderes en técnicas de motivación, comunicación efectiva y liderazgo carismático, implementar un sistema estructurado de reconocimiento y recompensas, fomentar la participación en la toma de decisiones mediante canales de comunicación claros, organizar y priorizar las tareas con herramientas de planificación y supervisión, promover el uso eficiente de recursos y desarrollar un sistema integral de evaluación y retroalimentación que combine retroalimentación periódica, evaluación por competencias y autoevaluación, fortaleciendo la autonomía y habilidades del personal; con estas acciones se busca incrementar la motivación, compromiso y creatividad de los trabajadores, mejorar la coordinación y productividad, garantizar un servicio de calidad al visitante y contribuir al desarrollo sostenible y competitivo de la peña turística.

VII. Recomendaciones

Asegurar el cumplimiento de la propuesta de mejora del liderazgo para el desempeño laboral en la Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025, supervisando de manera sistemática el avance de cada acción planificada y verificando que se cumplan los plazos establecidos; controlando el uso adecuado de los recursos destinados a la implementación de la propuesta; realizando evaluaciones periódicas del desempeño del personal, liderazgo aplicado, resolución de problemas y eficacia de los procesos internos; revisando indicadores de motivación, participación, productividad, calidad del servicio y satisfacción del visitante, con el fin de detectar desviaciones y aplicar acciones correctivas oportunas; facilitando reuniones de seguimiento con los responsables de cada área para ajustar estrategias según los resultados obtenidos; y asegurando la documentación y registro de cada actividad, garantizando la trazabilidad y correcta ejecución de la propuesta de mejora, de manera que se fortalezca la motivación y compromiso del personal, se optimice la coordinación operativa y se promueva un desempeño laboral eficiente, sostenible y orientado a la satisfacción del visitante.

Implementar un programa integral de desarrollo de liderazgo carismático para los jefes de la peña turística, combinando talleres presenciales y virtuales con sesiones de coaching individual; asimismo, se debe incluir técnicas de motivación, comunicación persuasiva, reconocimiento efectivo, manejo de emociones y resolución creativa de problemas; adicionalmente, se pueden aplicar dinámicas de role-playing para que los líderes practiquen la influencia positiva y la inspiración al personal; por último, se sugiere complementar con reuniones de retroalimentación mensual donde los líderes compartan experiencias y reciban evaluación del equipo, con el objetivo de fortalecer la motivación, el compromiso y la creatividad del personal.

Diseñar e implementar un sistema de recompensas y reconocimiento formal basado en desempeño, que contemple bonos, incentivos económicos, reconocimientos simbólicos y menciones públicas; asimismo, se debe utilizar metodologías como la evaluación por competencias y retroalimentación 360° para identificar logros individuales y grupales; adicionalmente, se sugiere establecer reuniones trimestrales de reconocimiento y un tablero de logros visible en la peña turística; de igual forma, se debe capacitar a los líderes en técnicas de retroalimentación positiva y motivación, fomentando una cultura constante de reconocimiento y valoración del personal.

Fomentar un liderazgo más participativo mediante talleres sobre toma de decisiones colaborativa, comunicación efectiva y gestión de autonomía; asimismo, se deben organizar reuniones semanales de planificación donde los trabajadores propongan ideas, reciban información y participen en decisiones estratégicas; adicionalmente, se sugiere aplicar metodologías de gestión participativa, como trabajo por equipos y comités internos, combinadas con encuestas de opinión periódicas para ajustar decisiones y medir la percepción de autonomía y satisfacción del personal; de esta manera, se fortalece la participación y se mejora la calidad del trabajo en la peña turística.

Implementar un sistema de planificación y control de recursos utilizando metodologías como Kanban o gestión por proyectos (Project Management) para organizar tareas, tiempos y materiales; asimismo, se debe capacitar al personal en planificación temporal, priorización de actividades y uso eficiente de recursos; adicionalmente, se sugiere establecer supervisión periódica mediante indicadores de control, registro de tiempos y auditorías internas para asegurar el cumplimiento de los plazos y el correcto uso de materiales; de igual forma, se recomienda fomentar reuniones de coordinación donde se analicen retrasos y se propongan soluciones efectivas, optimizando la eficiencia y aprovechamiento de los recursos disponibles.

Desarrollar un programa de capacitación en habilidades de resolución de problemas y pensamiento crítico, combinando talleres prácticos, estudios de caso y simulaciones de situaciones reales de la peña turística; asimismo, se debe aplicar metodologías como Design Thinking o Análisis de Causa Raíz para que los trabajadores aprendan a identificar problemas, generar alternativas y evaluar soluciones; adicionalmente, se sugiere implementar seguimiento mediante reuniones periódicas y registro de incidencias resueltas, con el fin de medir el progreso y reforzar la capacidad de innovación y eficiencia; de esta manera, se asegura que el personal pueda enfrentar desafíos de manera efectiva y mantener la calidad en sus tareas.

Implantar un sistema estructurado y constante de evaluación de desempeño, combinando evaluaciones formales trimestrales, retroalimentación 360° y reuniones de seguimiento individual; asimismo, se debe capacitar a los supervisores en técnicas de evaluación objetiva y retroalimentación efectiva, asegurando que los criterios sean claros y medibles; adicionalmente, se sugiere incluir indicadores de desempeño relacionados con competencias, cumplimiento de metas y participación, complementando con herramientas

digitales para el registro y seguimiento de resultados; de igual forma, se debe establecer un plan de desarrollo personalizado basado en los resultados de evaluación, con el objetivo de fortalecer las competencias y mejorar el desempeño general del equipo.

Implementar la propuesta de un plan de mejora del liderazgo para el desempeño laboral en la Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025, fomentando la colaboración y coordinación entre áreas, facilitando la comunicación interna para que las acciones planificadas se ejecuten de manera eficiente, promoviendo la participación activa del personal en la identificación de problemas y generación de soluciones, aplicando mejoras progresivas en la organización de tareas, roles y distribución de responsabilidades, optimizando los procesos internos y los recursos disponibles, y evaluando de manera continua los resultados obtenidos para ajustar las estrategias según las necesidades del personal y la satisfacción de los visitantes, logrando así un liderazgo más efectivo, un desempeño laboral eficiente y un servicio turístico de calidad competitiva.

Referencias bibliográficas

- Agazu, B., Kero, C., & Debela, L. (2025). Transformational leadership and firm performance: A systematic literature review. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 14, Article 29. <https://doi.org/10.1186/s13731-025-00476-x>
- Aguirre, D. (2025). Impacto del Reconocimiento en la Retención y Motivación de Talento Humano en Micro y Pequeñas Empresas. *Estudios y perspectivas revista científica y académica*, 5(1), 2490–2504. <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v5i1.998>
- Alban, J., & Salazar, D. (2025). Influencia del estilo de liderazgo en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Clínica Touma. *MQRInvestigar*, 9(1), e19. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.9.1.2025.e19>
- Alegre, T., Castillo, E., Reyes, C., & Salas, R. (2021). Estilo de liderazgo y actitud al cambio organizacional en profesionales sanitarios durante COVID-19. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 40(supl.1). <https://doi.org/10.1016/j.rciid.2021.03.001>
- Alvarado, M., & Zambrano, E. (2021). El liderazgo transformacional y su influencia en los equipos de negocio del sector financiero del cantón Portoviejo. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(3), 423-441. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.632>
- Amasifuen, L., Cárdenas, J., & Troya, D. (2023). Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado. *Revista Gestionar*, 3(1), 67-98. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2023.01.007>
- Arias, K., & Morales, I. (2021). *Estilo de liderazgo y motivación laboral de los trabajadores de una empresa de servicios aeroportuarios de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Repositorio UG. <https://repositorio.ug.edu.ec/items/4fb649a1-dd0e-4c85-a96c-f76d266f1633>
- Bazán, C., Tutaya, R., y Ortíz, D. (2024). La gestión del desempeño laboral: El efecto mediador del mindfulness entre el capital psicológico y el autoliderazgo. *Contabilidad Y Negocios*, 19(38), 10-35. <https://doi.org/10.18800/contabilidad.202402.001>
- Bazán, V., & Casas, L. (2022). *Cultura de seguridad y desempeño laboral en la estación de servicios de combustible de la empresa COESTI S.A., Junín, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93852>

- Benites, L., Quiñónez, A., Estupiñán, K., & Estupiñán, A. (2024). Liderazgo y Bienestar Organizacional: Estrategias para el Desarrollo del Capital Humano. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 9(1), 253-265. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/960>
- Caicedo, A. (2023). *La inteligencia emocional y el liderazgo en la empresa OF Estéticamente Odontofamily de la provincia de Tungurahua* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/items/07bfd25c-1eec-430a-9ca5-c944dea50b44>
- Cajo, N., Moran, S., Suclupe, H., Romero, C., & Ruiz, N. (2024). Liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores en una empresa del sector agroindustrial. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 11(1). <https://doi.org/10.26495/4qkj9s80>
- Calle, P., Jerves, S., & Barragán, M. (2024). Modelos de evaluación del desempeño laboral: Una revisión sistemática de literatura. *Gestión de Personas*, 17(50). <https://doi.org/10.35588/0g6zzr18>
- Calzado, A. (2023). *Liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores del Restaurante D'COCO - Huacho, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional UNJFSC. <http://hdl.handle.net/20.500.14067/10892>
- Campos, D., & Alva, L. (2025). Liderazgo transformacional en la cultura empresarial del sector gastronómico. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 7(1), 1–15. <https://doi.org/10.35381/gep.v7i1.283>
- Carranza, N. (2023). Empowerment en el éxito empresarial. *Revista Científica EMP*, 10(1), 11-23. <https://doi.org/10.26495/rce.v10i1.2480>
- Carrillo, A. (2024). *La cultura organizacional y el desempeño laboral en la micro – empresa 'Vaca Marina', en la ciudad de Riobamba* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio Institucional UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/14007>
- Cenepo, A., y Gonzalez, A. (2023). Motivación y desempeño en colaboradores empresariales. *Revista De Investigación De Estudiantes De Psicología yquot;JANGyQuot;*, 1(1), 30–39. <https://doi.org/10.18050/jang.1.1.2023.3>

- Chaniago, H. (2023). Investigation of entrepreneurial leadership and digital transformation: Achieving business success in uncertain economic conditions. *Journal of Technology Management & Innovation*, 18(2). <https://doi.org/10.4067/S0718-27242023000200018>
- Chasi, P., Alvarado, Y., Moreta, M., & Mena, G. (2025). Diversidad Generacional y Desempeño Laboral en una Empresa de la Ciudad de Quevedo, Los Ríos, Ecuador. *Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica*, 5(1), 3046–3063. <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v5i1.1035>
- Chávez, L., & Coronel, R. (2023). Comunicación interna y su influencia en las empresas. *Revista Científica EMP*, 10(1), 89-97. <https://doi.org/10.26495/rce.v10i1.2482>
- Chiquillo, J., Amaya, N., & Curiel, R. (2023). Liderazgo y clima laboral en pequeñas y medianas empresas. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(103), 1295-1311. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.103.23>
- Choque, R. (2025). Liderazgo empresarial. Un desafío permanente en la cultura organizacional. *Revista Uno*, 5(8), 1–20. <https://doi.org/10.62349/revistauno.v.5i8.33>
- Cortez, N. (2023). Clima organizacional en satisfacción laboral: una revisión sistemática. *RIDE Revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 14(27), 12-21. <https://doi.org/10.23913/ride.v14i27.1668>
- Cubas, N., Gonzales, L., Díaz, M., Escobar, P., De La Cruz, R., Gonzales, E., & Cubas, J. (2022). Gestión del talento humano y desempeño laboral en los trabajadores administrativos, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza-Amazonas. *Revista Científica Pakamuros*, 10(2). <https://doi.org/10.37787/t4jd0891>
- Davila, R., & Agüero, E. (2023). Liderazgo transformacional y clima organizacional en una empresa de tecnología en Lima durante el 2022. *Revista AIBI*, 11(3), 85-102. <https://doi.org/10.15649/2346030X.3369>
- De La Rada, C., Guerrero, M., Manosalvas, C., & Vaca, G. (2024). Liderazgo transformacional y cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista De Ciencias Sociales*, 30(4), 431-446. <https://doi.org/10.31876/rcs.v30i4.43041>
- Delgado, Y., Rimarachín, N., Benavides, J., Idrogo, M., & Dávila, E. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral en una empresa de servicios contables Chota,

- Cajamarca. *Revista Ciencia Nor@ndina*, 6(2), 239–245.
<https://doi.org/10.37518/2663-6360X2023v6n2p239>
- Duque, J., & Rodríguez, M. (2021). Liderazgo transformacional y su impacto en la transferencia de conocimiento y el desempeño operativo en el contexto de la industria automotriz. *Revista EAN*, (90), 85-103.
<https://doi.org/10.21158/01208160.n90.2021.2850>
- Echevarría, A. (2024). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de multiservicios, Junín 2024* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/37569/Echevarria%20Huaman%20Anthony%20Francys.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Enrique, Z., & Ignacio, A. (2023). Estrategias de liderazgo para el incremento del Capital Intelectual en negocios online. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(2), 610–622.
<https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/623>
- Espinosa, P. (2024). El liderazgo transformacional y la creación de una cultura organizacional sostenible. *Revista Política Y Ciencias Administrativas*, 3(1), 20–35.
<https://doi.org/10.62465/rpca.v3n1.2024.75>
- Fajardo, F. (2025). Liderazgo transformacional y el desarrollo del talento humano: un estudio correlacional. *Impulso, Revista De Administración*, 5(9), 368-383. <https://doi.org/10.59659/impulso.v.5i9.89>
- Fernández, D. (2024). Liderazgo transformacional y desempeño laboral en los colaboradores de un instituto de educación superior privado de Arequipa, Perú, 2024. *Gaceta Científica*, 10(4). <https://doi.org/10.46794/gacien.10.4.2274>
- Figuroa, A. (2024). La motivación intrínseca y su incidencia en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios de Ecuador. *Cátedra*, 7(1), 53–75.
<https://doi.org/10.29166/catedra.v7i1.5431>
- Flores, J., y Delgado, J. (2022). Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 6(4), 634-647.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2608
- García, X. (2025). Relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral: Caso de Estudio de una Empresa Pública Ecuatoriana. *Revista Científica*

<https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/690>

- Gómez, N., & Macías, N. (2022). Liderazgo organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad educativa general Eloy Alfaro Año 2021. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada yachasun - issn: 2697-3456*, 6(11), 2–16. <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/283>
- González, A., Oblitas, S., Mosqueira, R., & Heredia, F. (2023). Liderazgo transformacional en gestión hospitalaria. Una revisión bibliográfica. *Acta Médica del Centro*, 17(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2709-79272023000400819
- González, Y., Manzano, O., & Torres, M. (2021). Liderazgo: una práctica sistémica en el futuro empresarial. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 14(14), 64–72. <https://doi.org/10.22463/24221783.3161>
- Hernández, G. (2021). Emprendedurismo y liderazgo empresarial en las organizaciones del siglo XXI. *Revista | Universidad Fidélitas*, 2(1). <https://doi.org/10.46450/revistafidelitas.v2i1.31>
- Herreño, C. (2024). Liderazgo en el siglo xxi: navegando entre la teoría x, y, z en el modelo de negociación de harvard. *Revista Tajamar*, 3(1) 141–170. https://publicaciones.litoral.edu.co/index.php/revista_tajamar/article/view/40
- Huamán, A. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral en una Caja Municipal. *INNOVA Research Journal*, 8(2), 174–188. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n2.2023.2276>
- InfoNegocios. (2024, 5 de noviembre). *Crisis de liderazgo: el 60% de los directivos reconoce no estar preparado para liderar a sus equipos*. <https://infonegocios.madrid/nota-principal/crisis-de-liderazgo-en-espana-el-60-de-los-directivos-se-siente-incapaz-de-guiar-a-sus-equipos>
- Jaques, A. (2023). La falta de preparación en el liderazgo: un desafío para las empresas del futuro. *Recursos Humanos Magazine*. <https://rhmagazine.cl/la-falta-de-preparacion-en-el-liderazgo-un-desafio-para-las-empresas-del-futuro/>
- Kurasíńska, L. (2024, 26 de septiembre). *El crecimiento económico de Polonia se ve amenazado por la grave escasez de mano de obra*. Forbes. <https://www.forbes.com/sites/lidiakurasinska/2024/09/26/el-crecimiento-economico-de-polonia-se-ve-amenazado-por-la-grave-escasez-de-mano-de-obra/>

- Latapí, L., & Llanos, L. (2024). Liderazgo transaccional y transformacional en la dirección de instituciones educativas mexicanas. *Revista Universidad y Empresa*, 26(47). <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.13933>
- Madeley, J. (2025). *13 statistics that reveal how bad managers affect good employees*. Stribe. <https://stribehq.com/resources/how-bad-managers-affect-employees-uk-statistics/>
- Mamani, J. (2023). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo nombrado de las municipalidades provinciales de la región Puno 2021 – 2022. *Revista De Pensamiento Crítico Aymara*, 4(2), 39-50. <https://doi.org/10.56736/2023/65>
- Martínez, L., & Jara, P. (2023). Análisis de la adaptación de los modelos de negocio a nuevas realidades. Un estudio de la literatura existente, 2021. *Revista Veritas de Difusão Científica*, 4(2), 71–87. <https://doi.org/10.61616/rvdc.v4i2.47>
- Mego, D. (2021). Desarrollo personal y el desempeño laboral en una organización pública de gestión de proyectos informáticos En Perú- 2019. *Zhoecoen*, 13(1), 57–69. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1872>
- Melgar, B. y Ramos, F. (2024). La motivación extrínseca e intrínseca y su relación con el compromiso organizacional de operadores de producción de la Industria Maquiladora de Exportación (IME) de Ciudad Juárez, México. *Revista Espacios*; 45 (3), 36-48. <https://www.revistaespacios.com/a24v45n03/a24v45n03p04.pdf>
- Melgarejo, Á. (2021). *Liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., Agencias Pasco, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional UNJFSC. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6409/ANGELA%20SHYOMARA%20MELGAREJO%20CARBAJAL_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza, J., y Arriola, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Menzala, C., y Ortega, E. (2023). Evaluación basada en competencias en educación superior. *Horizontes. Revista de investigación en ciencias de la Educación*, 7(28), 836–851. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i28.558>

- Mera, G. (2023). *Gestión administrativa y desempeño laboral del personal en Comercial El Jugete, cantón Jipijapa, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. <https://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/6109>
- Meza, Y., Alva, L., & Perez, S. (2025). Cultura organizacional y desempeño laboral en trabajadores de empresas automotrices. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 7(supl.1). <https://doi.org/10.35381/gep.v7i1.261>
- Mocha, V. (2024). Los incentivos laborales y el crecimiento económico sostenido en la empresa distribuidora Manuel Batallas: The work incentives and the sustained economic growth of the Manuel Batallas distributor company. *Sociedad & Tecnología*, 7(2), 163–175. <https://doi.org/10.51247/st.v7i2.420>
- Molina, A. (2023). La motivación laboral como parte de la gestión empresarial para la productividad de la organización: Work motivation as part of business management for the productivity of the organization. *LATAM Revista latinoamericana de ciencias sociales y humanidades*, 4(4), 443–450. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i4.1229>
- Mora, T., y Mariscal, Y., (2019). *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral*. Revista Dilemas Contemporáneos, 7 (2). <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307>
- Morales, R., Lozano, J., Ledesma, A., & Cuevas, H. (2023). Liderazgo transformacional y su incidencia en el desempeño empresarial de las micro y pequeñas empresas de Guadalajara de Buga, Colombia. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 31(2), 73–89. <https://doi.org/10.18359/rfce.6701>
- Moreano, C., Moreano, G., Escobar, T., & Guerrero, L. (2025). La innovación y su gestión en las pymes. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(2), 8589-8639. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i2.17590
- Nguyen, P., Huynh, H., Lam, L., Le, T., & Nguyen, N. (2021). The impact of entrepreneurial leadership on SMEs' performance: the mediating effects of organizational factors. *Heliyon*, 7(6), e07326. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07326>
- ORH. (2023, 16 de octubre). *La escasez de talento en Europa es tal que la mitad de las empresas no pueden desarrollar correctamente su actividad*. Observatorio de Recursos Humanos. <https://www.observatoriorh.com/personas-y-empresas/escasez-talento-europa-impide-desarrollar-correctamente-actividad-de-la-mitad-de-empresas.html>

- Ormaza, M., Lozano, G., Chávez, J., & Andrade, S. (2023). Liderazgo transformacional: un enfoque efectivo para el rendimiento laboral de las pymes ecuatorianas. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(10), 1678-1692. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e10.50>
- Pacho, R., & Vásconez, L. (2025). Impacto del control interno en la eficiencia operativa de las cooperativas de ahorro y crédito [Impact of internal control on the operating efficiency of credit unions]. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 5(2), 220–233. <https://doi.org/10.62574/rmpi.v5ieconomica.355>
- Palacios, L. (2025). *Propuesta de mejora del liderazgo empresarial para la motivación laboral en la pequeña empresa F & S Ingeniería Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Marcos, Áncash* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio ULADECH. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/40587>
- Paredes, Y., & Flores, Y. (2023). Liderazgo y desempeño laboral en una empresa del sector agroindustrial. *SCIÉND*O, 26(4), 453-458. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2023.066>
- Paredes, Y., & Flores, Y. (2023). Liderazgo y desempeño laboral en una empresa del sector agroindustrial. *SCIÉND*O, 26(4), 453-458. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2023.066>
- Pelayza, A. (2024). *Relación entre el liderazgo y la productividad en una empresa constructora, Huancayo – 2023* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/134783/Pelayza_VA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pereyra, E., Rey de Castro, D., & Uribe, J. (2022). Liderazgo de alto desempeño y su relación con el clima organizacional en una empresa peruana del sector industrial en Lima, 2021. *Industrial Data*, 25(1), 1–15. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932022000100229
- Pérez, M., Castro, P., Oyola, M., Peña, M., y Ruiz, M. (2024). La cultura organizacional y su efecto motivacional en los trabajadores de una empresa privada. *AiBi Revista De Investigación, Administración E Ingeniería*, 12(1), 186–194. <https://doi.org/10.15649/2346030X.3752>

- Pincay, M. (2022). *Gestión administrativa y desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puerto López* [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador]. Repositorio UNESUM. <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/5223/1/Pincay%20Mero%20Mirian%20Mercedes.pdf>
- Ponce, H., & Basantes, R. (2023). *El liderazgo y la motivación laboral en la firma de ingenieros civiles del Grupo GN, Riobamba* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio Digital UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10586>
- Quispe, C., Durán, V., Benites, A., y Bringas, V. (2023). Motivación laboral en pymes del sector construcción, Lima. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(101), 113-125. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.8>
- Quispe, R., Davalos, J., Maria, J., & Roy, V. (2025). La toma de decisiones en la era de la Inteligencia Artificial. *SCIENDO*, 28(1), 81-89. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2025.011>
- Ramos, K. (2024). *Propuesta de mejora del liderazgo para el clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Abai Business Solutions Perú S.A.C., Piura* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio ULADECH. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/37995>
- Rivadeneira, J. (2022). La importancia del liderazgo en el logro de metas empresariales. *Journal of Economic and Social Science Research*, 2(4), 41-54. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v2/n4/24>
- Roa, R., Araya, L., Rubio, A., & Moraga, H. (2024). Desempeño Laboral: Una revisión sistemática de la literatura desde un análisis cuantitativo. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(11), 684-706. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.e11.41>
- Rodríguez, M., Mala, M., Alcívar, V., y Zambrano, C. (2024). La Importancia de la Motivación Intrínseca y Extrínseca en la Enseñanza del Inglés en el Nivel Básico Elemental. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 4593-4617. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9021
- Rojas, S., y Ramírez, D. (2021). El feedback en la toma de decisiones y los procesos creativos. *Liderazgo Estratégico*, 11(1), 10-18. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/view/6876>

- Romero, R., Mayta, D., Ancaya, M., Tasayco, S., & Berrio, M. (2024). *Método de investigación científica: Diseño de proyectos y elaboración de protocolos en las Ciencias Sociales*. Editorial Idicap. <https://doi.org/10.53595/eip.012.2024>
- Rosero, G., & Basantes, R. (2023). *La gestión administrativa y el liderazgo en época de COVID-19 en la empresa GR Tecnología* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio Digital UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/12118>
- Ruiz, C., & Valenzuela, M. (2024). *Metodología de la investigación*. Fondo Editorial de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja. <https://doi.org/10.56224/EdiUnat.4>
- Ruiz, E., Martínez, N., & Galindo, R. (2023). El trabajo en equipo y la colaboración como habilidades blandas para la formación de la ciudadanía democrática: Teamwork and collaboration as soft skills for the formation of democratic citizenship. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(5), 368–378. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1323>
- Sainz, A. (2021, 10 de julio). Liderazgo extremo. El lado oscuro del mundo corporativo. *La Nación*. <https://www.lanacion.com.ar/economia/negocios/liderazgo-extremo-el-lado-oscuro-del-mundo-corporativo-nid10072021/>
- Salguero, N., & García, C. (2024). Inteligencia emocional y liderazgo en las organizaciones: Emotional intelligence and leadership in organizations. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 5(6), 44 – 53. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i6.2990>
- Sangama, A., Dávila, H., & Alva, L. (2025). Liderazgo y competitividad en medianas empresas. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 7(supl.1), 1–15. <https://doi.org/10.35381/gep.v7i1.285>
- Solsol, J., García, K., & Ruiz, F. (2024). Análisis financiero y toma de decisiones en una empresa peruana de servicios turísticos. *Revista Amazónica De Ciencias Económicas*, 3(1), e685. <https://doi.org/10.51252/race.v3i1.685>
- Tamayo, G., y Moreno, K. (2023). Desempeño laboral: un análisis de las habilidades, oportunidades y motivación del capital humano del sector financiero cooperativista año 2021. 593 *Digital Publisher CEIT*, 8(2-1), 276-289. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2-1.1803>
- Tarrillo, O., Mejía, J., Dávila, J., Pintado, C., Tapia, C., Chilón, W., & Vélez, S. (2024). *Metodología de la investigación: Una mirada global, ejemplos prácticos* (1.^a ed.).

- CID - Centro de Investigación y Desarrollo. <https://biblioteca.ciencialatina.org/wp-content/uploads/2024/07/Metodologia-de-la-investigacion-una-mirada-global.pdf>
- Toala, S., & Bravo, G. (2025). Gestión de talento humano en el impacto del desempeño laboral. *Revista Científica Arbitrada De Investigación En Comunicación, Marketing Y Empresa REICOMUNICAR*. ISSN 2737-6354., 8(15), 652-664. <https://reicomunicar.org/index.php/reicomunicar/article/view/416>
- Torres, A. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11369/Torres%20Abad%2c%20Angelica%20Enedina.pdf?sequence=11&isAllowed=y>
- Vallejo, C., Quesada, M., Londoño, J., & López, J. (2024). Factores que afectan el desempeño laboral en el personal de la salud en una IPS de primer nivel en el municipio de Candelaria Valle del Cauca: un análisis para el primer semestre del 2023. *Innovación Social y Respuestas Económicas*, 4(2). <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v4/n2/97>
- Vargas, M., & Gómez, K. (2021). Liderazgo transformacional y su impacto en la transferencia de conocimiento y el desempeño operativo en el contexto de la industria automotriz. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (90), 11-26. <https://doi.org/10.21158/01208160.n90.2021.2850>
- Vásquez, A., Guanuchi, L., Cahuana, R., Vera, R., & Holgado, J. (2024). *Métodos de investigación científica*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.094>
- Velázquez, R. (2025, mayo 5). Liderazgo empresarial, una oportunidad perdida en México. *Universidad Intercontinental*. <https://www.uic.mx/liderazgo-empresarial-mexico-oportunidad-desperdiciada/>
- Veramendi, D. (2021). Relación de los procesos organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ka'linson Perú SAC 2019. *Revista Científica Epistemia*, 5(1). <https://doi.org/10.26495/re.v5i1.1849>
- Vilca, A. (2024). Gestión por Competencias y Desempeño Laboral en una Empresa de Lima, 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 1079-1092. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12345

- Vilca, A. (2024). Gestión por Competencias y Desempeño Laboral en una Empresa de Lima, 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 1079-1092. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12345
- Villafuerte, J., & Verdezoto, J. (2024). El liderazgo transformacional y su impacto en las organizaciones: género y consecuencias a largo plazo. *Ciencia Latina*, [revista electrónica]. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1074/1474>
- Vivanco, J., & Sánchez, M. (2024). Cultura y compromiso organizacional en una empresa metalmecánica en el Callao en el año 2023. *Revista Científica Pakamuros*, 12(3), 58-62. <https://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/356>
- Vizcaíno, P., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658
- Yaulilahua, R., & Almenaba, Y. (2022). Liderazgo y Cultura Organizacional: Influencias en la Productividad en Ecuador. *Revista Científica Zambos*, 1(3), 29-43. <https://doi.org/10.69484/rcz/v1/n3/31>
- Ybáñez, I. (2025, 11 de marzo). Déficit de líderes en el Perú: El reto de la educación ejecutiva. *Cámara de Comercio de Lima*. <https://lacamara.pe/deficit-de-lideres-en-el-peru-el-reto-de-la-educacion-ejecutiva/>
- Zaragoza, W., Pineda, J., Salazar, L., & Silva, G. (2023). Desempeño Laboral. Revisión literaria. *Commercium Plus*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>

Anexos

Anexo 1. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación (Ley 29733)



RUC: 10210107270

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”.

Fecha 28 de agosto del 2025.

Oficio 001/2025 PEÑA TURÍSTICA CORALI.

Mgr. Elena Esther Reyna Márquez

Coordinadora de Gestión de Investigación

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Presente. -

Asunto: Autorización para el desarrollo de la investigación

Referencia: CARTA N° 0000001567- 2025-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

A través de la presente, me dirijo a usted para hacerle llegar un cordial saludo en nombre de la empresa PEÑA TURÍSTICA CORALI, ubicada en el distrito de Coviriali, Provincia del Satipo, Junín.

Me complace informarle que el Sr. OSCAR RAUL QUIÑONEZ MANTARI, con DNI N° 40315402 egresado del Programa de Estudio de Administración, de la ULADECH Católica, ha presentado una carta de acuerdo al asunto de referencia, donde solicita autorización para el recojo de los datos de la investigación titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LIDERAZGO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PEÑA TURÍSTICA CORALI, DISTRITO DE COVIRIALI, SATIPO, 2025.

Por tal motivo, se acepta lo solicitado, asimismo, se autoriza a incluir el nombre de nuestra empresa en el título del informe de investigación y utilizar los datos para el desarrollo de la investigación.

Sin otro particular, me despido de usted, reiterando mis muestras de especial consideración y estima personal.

Atentamente,

DOMINICA RODRIGUEZ LIZARRAGA
GERENTE GENERAL

Anexo 2. Carta de recojo de datos



Chimbote, 31 de julio del 2025

CARTA N° 00000001567- 2025-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

**DOMINICA RODRIGUEZ LIZARRAGA
PEÑA TURÍSTICA CORALI**

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 PROPUESTA DE MEJORA DE LIDERAZGO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PEÑA TURÍSTICA CORALI, DISTRITO DE COVIRIALI, SATIPO, 2025, con la LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA, que involucra la recolección de información/datos en 10 TRABAJADORES, a cargo de OSCAR RAUL QUIÑONEZ MANTARI, perteneciente al PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 40315402, durante el período de 14-07-2025 al 31-10-2025.

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.



Mgtr. Elena Esther Reyna Márquez
Coordinadora de Gestión de Investigación

DOMINICA RODRIGUEZ LIZARRAGA
GERENTE GENERAL

Anexo 3. Matriz de consistencia y operacionalización

Título: Propuesta de mejora de liderazgo para el desempeño laboral en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.



FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora de liderazgo para el desempeño laboral en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuáles son las características del liderazgo transformacional en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025? ¿Cuáles son las características del liderazgo transaccional en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025? ¿Cuáles son las características del liderazgo autoritario en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025? ¿Cuáles son las características de la eficiencia en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025? ¿Cuáles son las características de la eficacia en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025?</p>	<p>Objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de liderazgo para el desempeño laboral en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar las características del liderazgo transformacional en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025. Describir las características del liderazgo transaccional en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025. Definir las características del liderazgo autoritario en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025. Identificar las características de la eficiencia en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025. Describir las características de la eficacia en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.</p>	<p>En el estudio, no se planteó una hipótesis por ser de nivel descriptivo. De acuerdo con Gómez (2021) explica que este tipo de investigación se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad, mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra</p>	<p>Variable 1: Liderazgo Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo transformacional • Liderazgo transaccional • Liderazgo autoritario <p>Variable 2: Desempeño laboral Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Evaluación de desempeño 	<p>Tipo: Cuantitativo Enfoque: Cuantitativo Nivel: Descriptivo-de propuesta Diseño: No experimental, transversal Población y muestra: Población: 12 trabajadores Muestra: 12 trabajadores Técnica e instrumento: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

<p>¿Cuáles son las características de la evaluación del desempeño en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025?</p> <p>¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de liderazgo para el desempeño laboral en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025?</p>	<p>Identificar las características de la evaluación del desempeño en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.</p> <p>Elaborar una propuesta de un plan de mejora de liderazgo para el desempeño laboral en la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025.</p>	<p>caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades</p>		
--	---	--	--	--

Operacionalización de las variables

Variables	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valorización		
Liderazgo	La variable liderazgo fue medida a través de tres dimensiones: Dimensión 1, liderazgo transformacional, incluyó los indicadores: Inspiración, estimulación intelectual, consideración individualizada e influencia carismática. Dimensión 2, liderazgo transaccional, estuvo compuesta por los indicadores: Recompensas por desempeño, supervisión activa e intercambio basado en beneficios. Dimensión 3, liderazgo autoritario, incluyó los indicadores: Imposición de decisiones, comunicación vertical y sanciones. Se elaboró un cuestionario de 10 ítems para la variable liderazgo, aplicado a los trabajadores de la empresa Peña Turística Corali (Herreño, 2024).	Liderazgo transformacional	Inspiración Estimulación intelectual Consideración individualizada Influencia carismática	Likert	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1		
		Liderazgo transaccional	Recompensas por desempeño Supervisión activa Intercambio basado en beneficios				
		Liderazgo autoritario	Imposición de decisiones Comunicación vertical Sanciones				
Desempeño laboral	La variable desempeño laboral fue medida a través de tres dimensiones: Dimensión 1, eficiencia, incluyó los indicadores: Cumplimiento de tiempos, uso adecuado de los recursos, organización del trabajo y toma de decisiones. Dimensión 2, eficacia, estuvo compuesta por los indicadores: Metas laborales, resolución de problemas y cumplimiento de funciones. Dimensión 3, evaluación del desempeño, incluyó los indicadores: Evaluación formal, retroalimentación recibida y objetividad en la evaluación. Se elaboró un cuestionario de 10 ítems para la variable desempeño laboral, aplicado a los trabajadores de la empresa Peña Turística Corali (Vallejo et al., 2024).	Eficiencia	Cumplimiento de tiempos Uso adecuado de los recursos Organización del trabajo Toma de decisiones			Likert	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
		Eficacia	Metas laborales Resolución de problemas Cumplimiento de funciones				
		Evaluación del desempeño	Evaluación formal Retroalimentación recibida Objetividad en la evaluación				

Anexo 4. Ficha de identificación del experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Eddy Antonio Aguilar Huapaya	
Nº DNI / CE: 40185389	Edad: 42
Teléfono / celular: 990253411	Email: cherveor@gmail.com
<hr/>	
Título profesional: Licenciado en Administración	
Grado académico: Maestría <u> x </u>	Doctorado: <u> </u>
Especialidad:	
Administración	
Institución que labora:	
Procuraduría General del Estado	
<hr/>	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Titulo:	
PROPUESTA DE MEJORA DE LIDERAZGO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PEÑA TURÍSTICA CORALI, DISTRITO DE COVIRIALI, SATIPO, 2025	
Autor(es):	
OSCAR RAUL QUIÑONEZ MANTARI	
Programa académico: Administración	
<hr/>	
	
Mg. Eddy Antonio Aguilar Huapaya Lic. Administración CLAD: 3287	
<hr/>	
Firma	Huella digital

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Walter Ronald Heredia Jiménez

N° DNI / CE: 08157789 Edad: 39

Teléfono / celular: 927834398 Email: ronalds.hj@hotmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría X Doctorado:

Especialidad:

Administración

Institución que labora:

Universidad Tecnológica del Perú

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LIDERAZGO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PEÑA TURÍSTICA CORALI, DISTRITO DE COVIRIALI, SATIPO, 2025

Autor(es):

OSCAR RAUL QUIÑONEZ MANTARI

Programa académico: Administración


Mtr. Walter Ronald Heredia Jiménez
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD 32239

Firma



Huella digital

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Fiorella Chervellini Orbegozo

N° DNI / CE: 40589530 Edad: 41

Teléfono / celular: 983462598 Email: cherveor@gmail.com

Título profesional: Licenciada en Administración

Grado académico: Maestría _____ Doctorado: _____

Especialidad:

Administración

Institución que labora:

Directora de MAPFRE PERU

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

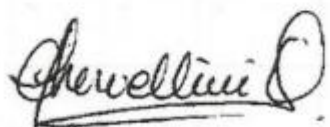
Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LIDERAZGO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PEÑA TURÍSTICA CORALI, DISTRITO DE COVIRIALI, SATIPO, 2025

Autor(es):

OSCAR RAUL QUIÑONEZ MANTARI

Programa académico: Administración



Dr. Fiorella Chervellini Orbegozo
Doctora en Administración
CLAD: 31364

Firma



Huella digital

Anexo 5. Ficha técnica de los instrumentos (descripción de propiedades métricas: validez, confiabilidad, u otros).

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Eddy Antonio Aguilar Huapaya

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: OSCAR RAUL QUIÑONEZ MANTARI egresado 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: "PROPUESTA DE MEJORA DE LIDERAZGO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PEÑA TURÍSTICA CORALI, DISTRITO DE COVIRIALI, SATIPO, 2025" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente,



OSCAR RAUL QUIÑONEZ MANTARI

DNI: 40315402

Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LIDERAZGO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PEÑA TURÍSTICA CORALI, DISTRITO DE COVIRIALI, SATIPO, 2025.								
	Variable 1: Liderazgo	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Liderazgo transformacional (Inspiración, estimulación intelectual, consideración individualizada, influencia carismática)							
1	¿El líder brinda inspiración mediante palabras de aliento, reconocimiento y con su ejemplo constante en la peña turística?	x		x		x		
2	¿El líder fomenta la estimulación intelectual promoviendo la participación en la toma de decisiones, la sugerencia de ideas y la resolución creativa de problemas en la peña turística?	x		x		x		
3	¿El líder demuestra consideración individualizada al tomar en cuenta las necesidades personales, brindando apoyo y flexibilidad según las circunstancias?	x		x		x		
4	¿El líder ejerce influencia carismática generando confianza, entusiasmo y compromiso en la peña turística?	x		x		x		
	Dimensión 2: Liderazgo transaccional (Recompensas por desempeño, recompensas por desempeño, supervisión activa, intercambio basado en beneficios)							
1	¿El líder reconoce los esfuerzos y resultados mediante recompensas por desempeño, tales como bonos, incentivos o reconocimientos formales?	x		x		x		
2	¿El líder en la peña turística realiza una supervisión activa, verificando el cumplimiento de las tareas y ofreciendo retroalimentación oportuna?	x		x		x		
3	¿El intercambio basado en beneficios entre la organización y su personal se percibe como justo y equilibrado, en cuanto a las responsabilidades asumidas y las compensaciones recibidas?	x		x		x		

	Dimensión 3: Liderazgo autoritario (Imposición de decisiones, comunicación vertical, sanciones)						
1	¿El líder de la peña turística impone decisiones sin consultar, limitando la autonomía y afectando la calidad del trabajo?	x		x		x	
2	¿El líder utiliza comunicación vertical para transmitir instrucciones y expectativas de arriba hacia abajo, mediante reuniones, órdenes escritas o indicaciones verbales sin diálogo?	x		x		x	
3	¿En la peña turística se aplican sanciones, como amonestaciones o multas, para corregir conductas o mejorar el desempeño?	x		x		x	
	Variable 2: Desempeño laboral						
	Dimensión 1: Eficiencia (Cumplimiento de tiempos, uso adecuado de los recursos, organización del trabajo, toma de decisiones)						
1	¿Cumple los tiempos en las tareas de la peña turística, realizando cada actividad dentro del plazo asignado y respetando los horarios establecidos?	x		x		x	
2	¿Se promueve y supervisa el uso adecuado de los recursos disponibles en el área de trabajo de la peña turística?	x		x		x	
3	¿Considera que la organización del trabajo en la peña turística permite que las tareas se realicen de manera ordenada y eficiente?	x		x		x	
4	¿El líder de la peña turística promueve la participación en la toma de decisiones para mejorar estrategias y procesos en su área de trabajo?	x		x		x	
	Dimensión 2: Eficacia (Metas laborales, resolución de problemas, cumplimiento de funciones)						
1	¿En la peña turística, las metas laborales se alcanzan según lo planificado, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos?	x		x		x	
2	¿Posee habilidades efectivas de resolución de problemas en las actividades de la peña turística?	x		x		x	
3	¿Cumple sus funciones de acuerdo con lo establecido en el manual de organización de la peña turística?	x		x		x	


Dimensión 3: Evaluación de desempeño (Evaluación formal, retroalimentación recibida, objetividad en la evaluación)							
1	¿En la Peña Turística se realiza una evaluación formal para verificar las competencias y el desempeño de los trabajadores?	x		x		x	
2	¿Considera que la retroalimentación recibida por parte de sus superiores sobre su desempeño es clara y orientada a mejorar su trabajo en la Peña Turística?	x		x		x	
3	¿Considera que existe objetividad en la evaluación del desempeño en la Peña Turística con el fin de garantizar que los resultados sean justos y equitativos?	x		x		x	

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg Eddy Antonio Aguilar Huapaya

DNI: 40589530



Mg. Eddy Antonio Aguilar Huapaya
Lic. Administración
CLAD: 3287

Firma



Huella digital

Magister / Doctor: Walter Ronald Heredia Jiménez

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: OSCAR RAUL QUIÑONEZ MANTARI egresado 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: "PROPUESTA DE MEJORA DE LIDERAZGO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PEÑA TURÍSTICA CORALI, DISTRITO DE COVIRIALI, SATIPO, 2025" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente,



OSCAR RAUL QUIÑONEZ MANTARI

DNI: 40315402

Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LIDERAZGO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PEÑA TURÍSTICA CORALI, DISTRITO DE COVIRIALI, SATIPO, 2025.								
	Variable 1: Liderazgo	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Liderazgo transformacional (Inspiración, estimulación intelectual, consideración individualizada, influencia carismática)							
1	¿El líder brinda inspiración mediante palabras de aliento, reconocimiento y con su ejemplo constante en la peña turística?	x		x		x		
2	¿El líder fomenta la estimulación intelectual promoviendo la participación en la toma de decisiones, la sugerencia de ideas y la resolución creativa de problemas en la peña turística?	x		x		x		
3	¿El líder demuestra consideración individualizada al tomar en cuenta las necesidades personales, brindando apoyo y flexibilidad según las circunstancias?	x		x		x		
4	¿El líder ejerce influencia carismática generando confianza, entusiasmo y compromiso en la peña turística?	x		x		x		
	Dimensión 2: Liderazgo transaccional (Recompensas por desempeño, recompensas por desempeño, supervisión activa, intercambio basado en beneficios)							
1	¿El líder reconoce los esfuerzos y resultados mediante recompensas por desempeño, tales como bonos, incentivos o reconocimientos formales?	x		x		x		
2	¿El líder en la peña turística realiza una supervisión activa, verificando el cumplimiento de las tareas y ofreciendo retroalimentación oportuna?	x		x		x		
3	¿El intercambio basado en beneficios entre la organización y su personal se percibe como justo y equilibrado, en cuanto a las responsabilidades asumidas y las compensaciones recibidas?	x		x		x		

	Dimensión 3: Liderazgo autoritario (Imposición de decisiones, comunicación vertical, sanciones)						
1	¿El líder de la peña turística impone decisiones sin consultar, limitando la autonomía y afectando la calidad del trabajo?	x		x		x	
2	¿El líder utiliza comunicación vertical para transmitir instrucciones y expectativas de arriba hacia abajo, mediante reuniones, órdenes escritas o indicaciones verbales sin diálogo?	x		x		x	
3	¿En la peña turística se aplican sanciones, como amonestaciones o multas, para corregir conductas o mejorar el desempeño?	x		x		x	
	Variable 2: Desempeño laboral						
	Dimensión 1: Eficiencia (Cumplimiento de tiempos, uso adecuado de los recursos, organización del trabajo, toma de decisiones)						
1	¿Cumple los tiempos en las tareas de la peña turística, realizando cada actividad dentro del plazo asignado y respetando los horarios establecidos?	x		x		x	
2	¿Se promueve y supervisa el uso adecuado de los recursos disponibles en el área de trabajo de la peña turística?	x		x		x	
3	¿Considera que la organización del trabajo en la peña turística permite que las tareas se realicen de manera ordenada y eficiente?	x		x		x	
4	¿El líder de la peña turística promueve la participación en la toma de decisiones para mejorar estrategias y procesos en su área de trabajo?	x		x		x	
	Dimensión 2: Eficacia (Metas laborales, resolución de problemas, cumplimiento de funciones)						
1	¿En la peña turística, las metas laborales se alcanzan según lo planificado, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos?	x		x		x	
2	¿Posee habilidades efectivas de resolución de problemas en las actividades de la peña turística?	x		x		x	
3	¿Cumple sus funciones de acuerdo con lo establecido en el manual de organización de la peña turística?	x		x		x	

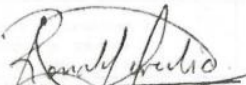
Dimensión 3: Evaluación de desempeño (Evaluación formal, retroalimentación recibida, objetividad en la evaluación)						
1	¿En la peña turística se realiza una evaluación formal para verificar las competencias y el desempeño de los trabajadores?	x		x		x
2	¿Considera que la retroalimentación recibida por parte de sus superiores sobre su desempeño es clara y orientada a mejorar su trabajo en la peña turística?	x		x		x
3	¿Considera que existe objetividad en la evaluación del desempeño en la peña turística con el fin de garantizar que los resultados sean justos y equitativos?	x		x		x

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg Walter Ronald Heredia Jiménez

DNI: 08157789



M^r. Walter Ronald Heredia Jiménez
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD 32239

Firma



Huella digital

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Fiorella Chervellini Orbegozo

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: OSCAR RAUL QUIÑONEZ MANTARI egresado 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: "PROPUESTA DE MEJORA DE LIDERAZGO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PEÑA TURÍSTICA CORALI, DISTRITO DE COVIRIALI, SATIPO, 2025" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

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

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

Atentamente,



OSCAR RAUL QUIÑONEZ MANTARI

DNI: 40315402

Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LIDERAZGO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PEÑA TURÍSTICA CORALI, DISTRITO DE COVIRIALI, SATIPO, 2025.								
	Variable 1: Liderazgo	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Liderazgo transformacional (Inspiración, estimulación intelectual, consideración individualizada, influencia carismática)							
1	¿El líder brinda inspiración mediante palabras de aliento, reconocimiento y con su ejemplo constante en la peña turística?	x		x		x		
2	¿El líder fomenta la estimulación intelectual promoviendo la participación en la toma de decisiones, la sugerencia de ideas y la resolución creativa de problemas en la peña turística?	x		x		x		
3	¿El líder demuestra consideración individualizada al tomar en cuenta las necesidades personales, brindando apoyo y flexibilidad según las circunstancias?	x		x		x		
4	¿El líder ejerce influencia carismática generando confianza, entusiasmo y compromiso en la peña turística?	x		x		x		
	Dimensión 2: Liderazgo transaccional (Recompensas por desempeño, recompensas por supervisión activa, intercambio basado en beneficios)							
1	¿El líder reconoce los esfuerzos y resultados mediante recompensas por desempeño, tales como bonos, incentivos o reconocimientos formales?	x		x		x		
2	¿El líder en la peña turística realiza una supervisión activa, verificando el cumplimiento de las tareas y ofreciendo retroalimentación oportuna?	x		x		x		
3	¿El intercambio basado en beneficios entre la organización y su personal se percibe como justo y equilibrado, en cuanto a las responsabilidades asumidas y las compensaciones recibidas?	x		x		x		

	Dimensión 3: Liderazgo autoritario (Imposición de decisiones, comunicación vertical, sanciones)						
1	¿El líder de la peña turística impone decisiones sin consultar, limitando la autonomía y afectando la calidad del trabajo?	x		x		x	
2	¿El líder utiliza comunicación vertical para transmitir instrucciones y expectativas de arriba hacia abajo, mediante reuniones, órdenes escritas o indicaciones verbales sin diálogo?	x		x		x	
3	¿En la peña turística se aplican sanciones, como amonestaciones o multas, para corregir conductas o mejorar el desempeño?	x		x		x	
	Variable 2: Desempeño laboral						
	Dimensión 1: Eficiencia (Cumplimiento de tiempos, uso adecuado de los recursos, organización del trabajo, toma de decisiones)						
1	¿Cumple los tiempos en las tareas de la peña turística, realizando cada actividad dentro del plazo asignado y respetando los horarios establecidos?	x		x		x	
2	¿Se promueve y supervisa el uso adecuado de los recursos disponibles en el área de trabajo de la peña turística?	x		x		x	
3	¿Considera que la organización del trabajo en la peña turística permite que las tareas se realicen de manera ordenada y eficiente?	x		x		x	
4	¿El líder de la peña turística promueve la participación en la toma de decisiones para mejorar estrategias y procesos en su área de trabajo?	x		x		x	
	Dimensión 2: Eficacia (Metas laborales, resolución de problemas, cumplimiento de funciones)						
1	¿En la peña turística, las metas laborales se alcanzan según lo planificado, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos?	x		x		x	
2	¿Posee habilidades efectivas de resolución de problemas en las actividades de la peña turística?	x		x		x	
3	¿Cumple sus funciones de acuerdo con lo establecido en el manual de organización de la peña turística?	x		x		x	

Dimensión 3: Evaluación de desempeño (Evaluación formal, retroalimentación recibida, objetividad en la evaluación)							
1	¿En la peña turística se realiza una evaluación formal para verificar las competencias y el desempeño de los trabajadores?	x		x		x	
2	¿Considera que la retroalimentación recibida por parte de sus superiores sobre su desempeño es clara y orientada a mejorar su trabajo en la peña turística?	x		x		x	
3	¿Considera que existe objetividad en la evaluación del desempeño en la peña turística con el fin de garantizar que los resultados sean justos y equitativos?	x		x		x	

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg Fiorella Chervellini Orbeogo

DNI: 40589530



Dr. Fiorella Chervellini Orbeogo
Doctora en Administración
CLAD: 31364

Firma



Huella digital

Propuesta de mejora de liderazgo para el desempeño laboral en la empresa peña turística Corali, distrito de Coviriali, Satipo, 2025											
N° (participante)	V1: Liderazgo										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	2	2	5	2	2	5	3	1	5	5	32
2	4	2	5	2	2	5	3	1	5	5	34
3	2	2	5	2	2	5	3	1	5	5	32
4	4	2	4	2	4	5	3	1	5	5	35
5	2	2	5	2	2	5	3	1	5	5	32
6	4	3	4	2	4	5	4	1	4	5	36
7	2	2	5	2	2	5	3	1	5	5	32
8	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	35
9	2	2	5	2	2	5	3	1	5	5	32
10	3	3	3	4	3	4	2	2	4	4	32
11	2	2	5	2	2	5	3	1	5	5	32
12	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4	33
VARIANZA POBLACIONAL	0.19	0.08	0.14	0.19	0.19	0.08	0.08	0.23	0.07	0.08	3.65

K = 10 ítem

K/(K-1) = 1.111

$$\sum_{i=1}^k s_i^2 = 1.24$$

$$s_t^2 = 3.65$$

ALFA = 0.734

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Escala valorativa	Codigo
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Interpretación: El cuestionario aplicado a los 12 trabajadores de la empresa peña turística Corali, distrito de Coviriali, obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.734, lo que refleja una excelente confiabilidad; en consecuencia, los ítems del instrumento presentan coherencia interna y son adecuados para evaluar la variable liderazgo.

No	V2: Desempeño laboral										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	3	2	5	5	5	2	5	2	3	5	37
2	3	2	5	5	5	2	5	4	3	5	39
3	3	2	5	5	5	2	5	2	3	5	37
4	2	2	5	5	5	2	5	4	3	3	36
5	3	2	5	5	5	2	5	2	3	5	37
6	2	2	4	5	5	3	5	4	3	3	36
7	3	2	5	5	5	2	5	2	3	5	37
8	2	3	4	4	4	3	5	3	4	3	35
9	3	2	5	5	5	2	5	2	3	5	37
10	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	36
11	3	2	5	5	5	2	5	2	3	5	37
12	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	35
VARIANZA POBLACIONAL	0.67	1.42	0.35	0.33	0.64	0.41	0.58	0.74	0.58	0.22	4.23

K = 10 ítem

K/(K-1) = 1.111

$$\sum_{i=1}^k s_i^2 = 1.23$$

$$s_i^2 = 4.23$$

ALFA = 0.788

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Escala valorativa	Codigo
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Interpretación: El cuestionario aplicado a los 12 trabajadores de la empresa Peña Turística Corali, distrito de Coviriali, obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.788, lo que refleja una excelente confiabilidad; en consecuencia, los ítems del instrumento presentan coherencia interna y son adecuados para evaluar la variable desempeño laboral.

Anexo 6. Formato de consentimiento informado u otros que corresponda a la investigación

**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

_____ y es dirigido por _____ -
_____, 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 _____ minutos 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 _____
_____. 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, Oscar Raul Quiñonez Mantari, identificado (a) con DNI: 40315402, con domicilio real: Centro Poblado La Florida Distrito de Coviriali Provincia de Satipo, región Junín.

DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de bachiller en Administración con código de estudiante: 3011161013 del Programa de estudio de Administración de la Facultad de Humanidades, Ciencias y Salud de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2025-02:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LIDERAZGO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PEÑA TURÍSTICA CORALI, DISTRITO DE COVIRIALI, SATIPO, 2025; son reales y no hubo manipulación ni fabricación de los resultados, todo lo que se presenta en la investigación tantos resultados, validaciones de los expertos y toda la información colocada es autentico y real.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Ayacucho, 21 de setiembre 2025.



Oscar Raul Quiñonez Mantari

DNI: 40315402



Huella digital