



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTADA DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“EL LIDERAZGO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN INTEGRADA EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA MAYORISTA DON PEDRITO SCRL DEL
DISTRITO, HUÁNUCO, 2019”.

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.

AUTORA:

JESÚS CABIA, YENIFFER JUDITH

ORCID 0000-0003-2722-5851

ASESOR:

RUBÌN ROBLES ALAN MANUEL

ORCID: 0000-0001-9319-5481

HUÁNUCO-PERU

2020

Título de la investigación:

“EL LIDERAZGO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN INTEGRADA EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MAYORISTA DON PEDRITO SCRL DEL DISTRITO DE HUÁNUCO, 2019”.

Equipo De Trabajo

AUTORA:

Jesús Cabia, Yeniffer Judith

COD. ORCID 0000-0003-2722-5851

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado, Huánuco, Perú

ASESOR:

Rubín Robles, Alan Robes

COD. ORCID. 0000-0001-9319-5481

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financieras y Administrativa, Escuela Profesional De Administración, Huánuco, Perú

JURADO:

Dr. Berrueta Salazar, Luis Henry

Cod. ORCID.000-0002-9540-236X

Dr. Dávila Sánchez, Eddie Jerry

Cod. ORCID. 0000-0003-4893-3283

Mg. Miraval Rojas, Yesica

Cod. ORCID. 0000-0001-5126-9868

Firma del jurado y asesor:

Dr. Berrueta Salazar, Luis Henry
Presidente

Dr. Dávila Sánchez, Eddie Jerry
Miembro

Mg, Miraval Rojas, Yesica
Miembro

Mg, Rubín Robles, Alan Manuel
Asesor

Agradecimiento

A La universidad católica
los ángeles de Chimbote filial
Huánuco por ser parte de mi
formación como profesional.

A los docentes de
administración de empresas por sus
enseñanzas y orientación para
formarme como una gran
profesional y competente ante los
retos de la sociedad.

Al personal administrativo
y colaboradores de la
Empresa Mayorista Don
Pedro, por haberme
brindado las facilidades
para la aplicación de esta
investigación.

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mi Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme las fuerzas para seguir adelante y caer ante los problemas que se me presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin desfallecer en el intento.

A mis padres Aurelio Jesús Tolentino e Yudy Margarita Cabia Adriano por su apoyo, consejos, comprensión, amor y ayuda en momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

Resumen

La presente investigación se ha elaborado en el marco de la gestión de calidad según el liderazgo transformacional y su relación con la gestión integrada a los trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL, se ha respondido la pregunta ¿Cuál es la relación entre el Liderazgo y la Gestión Integrada de los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito, 2019? Se formuló el objetivo general: Determinar la relación entre el Liderazgo y la Gestión Integrada de los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito, 2019.

Según el enfoque de la investigación fue de tipo cuantitativo, el diseño de la investigación, no experimental ya que no hay manipulación, se aplicó a una muestra de 19 colaboradores y administrativos de la empresa privada Mayorista Don Pedrito SCRL.

Se concluyó que la mayoría de los representantes y colaboradores el liderazgo transformacional así adecuándose a la gestión integrada en los colaboradores, para obtener mejores resultados dentro de la empresa privada, tienen en claro que el liderazgo transformacional es el más influyente y que permite el crecimiento del trabajo en equipo y se conoce como motivación en los colaboradores es fundamental para el avance de la organización, pero este conocimiento no se aplica en el 100%. En esta investigación se pudo obtener que el liderazgo transformacional influye significativa y positiva sobre la gestión en los colaboradores de la empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco 2019.

Palabras claves: liderazgo, gestión, organización, trabajo en equipo, empresa Mayorista Don Pedrito Scrl.

Abstrac

This research has been carried out within the framework of quality management according to the transformational leadership and its relationship with the integrated management of the workers of the Wholesale Company Don Pedrito SCRL. The question, What is the relationship between Leadership and the Integrated Management of Workers of the Don Pedrito SCRL Wholesale Company of the district, 2019? The general objective was formulated: Determine the relationship between Leadership and Integrated Management of Workers of the Don Pedrito SCRL Wholesale Company of the district, 2019.

According to the research approach, it was quantitative, the research design, not experimental since there is no manipulation, was applied to a sample of 19 collaborators and administrators from the private wholesale company Don Pedrito SCRL.

It was concluded that the majority of the representatives and collaborators, the transformational leadership, thus adapting to the integrated management in the collaborators, to obtain better results within the private company, are clear that the transformational leadership is the most influential and that allows the growth of the teamwork and is known as motivation in collaborators is essential for the advancement of the organization, but this knowledge is not applied 100%. In this research, it was possible to obtain that the transformational leadership influences significantly and positively on the management of the collaborators of the company Mayorista Don Pedrito SCRL from the district of Huánuco, 2019.

Keywords: leadership, management, organization, teamwork, company Wholesale Don Pedrito SCRL from the district of Huánuco, 2019.

Contenido

Título de la investigación:	2
Equipo De Trabajo	3
Firma del jurado y asesor	4
Agradecimiento.....	5
Dedicatoria	6
Resumen	7
I. Introducción:	13
II. Revisión Literaria.....	18
2.1. Marco Teórico Y Conceptual	18
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	18
2.1.2. Antecedentes Nacional.....	23
2.1.3. Antecedentes locales	28
2.2. Bases Teóricas De La Investigación.....	34
2.2.1. Liderazgo.....	34
2.2.2. Gestión Integrada A Los Trabajadores.....	35
2.2.3. Liderazgo Empowerment	36
Según los autores estos conceptos se señalan de las distintas maneras:	36
2.2.4 liderazgo en el trabajo de equipo.....	38
Según autores estos conceptos se señalan de distintas maneras	38
2.2.5 liderazgo de comunicación	40
2.2.6. Gestión Integrada de Calidad	44
2.2.7. Gestión Integrada a la Responsabilidad Social.....	46

2.2.8. Gestión Integrada al Aprendizaje Continuo	48
III. Hipótesis	52
3.1. Hipótesis General.....	52
3.2. Hipótesis Específicos.....	52
IV. Metodología	53
4.1. Tipos de Metodología	53
4.1. Diseño De La Investigación	54
4.2.1. Universo o población	55
Cuadro N° 1: Universo de la Investigación.....	56
4.2.2. Muestra.....	56
Cuadro N° 2: Muestra de Investigación.....	57
4.2. Definición Y Operacionalización De Variable E Indicadores	57
Cuadro N° 3: Muestra de Investigación.....	58
4.4. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos.....	59
4.5. Plan de análisis.....	60
4.6. Matriz De Consistencia	61
4.7. Principios Éticos	64
Disposición General	67
5. Resultados	67
5.1. Resultados	67
TABLA N° 04: Capacidad de autonomía en la toma decisiones propias.....	68

Graficó N° 1: Capacidad de autonomía en la toma decisiones propias	68
TABLA N° 05: La confianza en el líder	69
Graficó N° 2: La confianza en el líder.....	69
TABLA N° 06: Motivación permanente	70
Graficó N° 3: Motivación permanente.....	70
TABLA N° 07: ejercicios grupales	71
Graficó N° 4: ejercicios grupales.....	71
TABLA N° 08: La comunicación directa	72
Graficó N° 5: La comunicación directa.....	72
TABLA N° 09: La comunicación indirecta.....	73
Graficó N° 6: La comunicación indirecta	73
TABLA N° 10: Control a los productos	74
Graficó N° 7: Control de los productos.....	74
TABLA N° 11: Satisfacción de los clientes	75
Graficó N° 8: Satisfacción de los clientes	75
TABLA N° 12: La calidad de vida y desarrollo integral de los trabajadores.....	76
Graficó N° 9: La calidad de vida y desarrollo integral de los trabajadores	76
TABLA N° 13: La contribución de la empresa con la sociedad	77
Graficó N° 10: La contribución de la empresa con la sociedad.....	77
TABLA N° 14: Habilidades para mejorar el desempeño laboral.....	78
Graficó N° 11: Habilidades para mejorar el desempeño laboral	78

TABLA N° 15: El clima laboral en la empresa.....	79
Graficó N° 12: El clima laboral en la empresa	79
5.2. Análisis de resultados	80
6. Conclusiones Y Recomendaciones.....	93
a) Conclusiones	93
b) Recomendaciones.	94
Referencias bibliografía	96
ANEXO N° 1 Cuestionario de la Investigación	99
ANEXO N° 2 Prueba De Validez – Método Juicio De Expertos	101
Formatos Matriz Validación De Expertos	101

I. Introducción:

En esta investigación los antecedentes que da a conocer la situación actual y los avances del conocimiento según las variables en estudio, además son como guía ya que se compara y mejora las problemáticas. De esta manera se permitirá a la empresa una mejora continua en el proceso administrativo y la eficiencia u eficaz de cada colaborador.

La investigación se realiza con la finalidad de investigar y conocer la realidad problemática de la empresa “Don Pedrito”, en el caso particular de la presente investigación se aborda la siguiente problemática.

Según Álvaro Merino. (2014). El liderazgo es considerado como un elemento fundamental para la ayuda de la organización, un buen ejercicio de liderazgo a través de las directivas, gerente y personal del Apis estratégico ya que el liderazgo crea una ventaja competitiva.

De la misma manera de ser las organizaciones empresariales de tipo sistemático, es decir instituciones que tiene un micro entorno y un macro entorno. Los factores organizacionales se relacionan con todo un conjunto de variables externas e internas que afectan, es por ello que una organización es completa.

La gestión es calificada como la acción y conlleva al efecto de gestionar y admirar y una forma específica el conjunto de acciones y operaciones relacionadas directamente con la administración y dirección de una organización. La gestión se utiliza para hablar de proyectos o cualquier tipo de proyectos que

requiere procesos de planificación, organización, dirección y control. En esta investigación el objetivo es la mejora de la productividad y competitividad de los colaboradores, así como mejorar su incremento de preservación del esfuerzo, sus conocimientos, para así obtener y promover el desempeño eficiente del personal que compone a la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL.

El estudio de este proyecto, está centrado en la situación actual de la empresa con respecto a su liderazgo como esta influye directamente en su gestión con sus trabajadores para desempeñarse en sus actividades laborales diarias. De esta manera el proyecto enfoca en la recopilación de datos a través de libros, publicaciones, tesis y entre otras fuentes de información. Con el objetivo de conocer la realidad de las variables, de esta manera contrastar con la recopilación de los datos según encuestados y entrevistados al responsable de la empresa, así como a los trabajadores, los datos obtenidos de las encuestas se ingresaron al software SPSS para hacer el análisis correspondiente y la comparación de todos los resultados según las hipótesis planteadas, así como los objetivos de la investigación.

Planteamiento de la Investigación

La presente investigación busca identificar, la aplicación del liderazgo y su implicancia en la gestión integrada de los trabajadores de la empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco, 2019.

Debido a la amplia competencia que genera este tipo de mercado de productos de primera necesidad ya que ofrecen productos básicos para la canasta familiar, para estas empresas hay que analizar el trabajo interno ya que al ofrecer sus productos ofrecen su servicio y esta se refleja a través de la atención que esta genera ante los demandantes y para ellos hay que mejorar en el ámbito interno y externo de la organización.

Caracterización Del Problema:

La empresa Mayorista Don Pedrito SCRL se caracteriza por su especificidad en la calidad en el servicio al cliente para mejorar la comercialización de sus productos de primera necesidad para la población de Huánuco, por lo tanto, debe tener las necesidades de conocer los hábitos de los demandantes ya que mantiene un crecimiento económico en la zona, como el incremento de los servicios para los demandantes en general.

Para una mejor atención a todo tipo de su público en general, es importante conocer las variedades y el estándar de calidad de cada producto para pueda brindar el servicio a sus clientes ya que ellos son su objetivo general.

A. Enunciado Del Problema:

A1) Problema General

PG: ¿Cuál es la relación entre el Liderazgo y la Gestión Integrada de los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco, 2019?

A₂) Problemas Específicos

PE₁: ¿Cuál es la relación entre Empowerment y la Gestión Integrada en los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco, 2019?

PE₂: ¿Cómo es la relación entre Trabajo en Equipo y la Gestión Integrada en los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco, 2019?

PE₃: ¿Existe relación entre la Comunicación y la Gestión Integrada en los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco, 2019?

Objetivos de la investigación

Objetivo general:

O.G: Comprobar cuál es la relación entre la el liderazgo y la gestión integrada de los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco, 2019.

Objetivo Específicos:

O.E₁: Comprobar la relación entre Empowerment y la Gestión Integrada en los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco, 2019.

O.E2: Determinar cómo se relaciona el Trabajo en Equipo y la Gestión Integrada en los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco, 2019.

O.E3: Comprobar la relación entre la Comunicación y la Gestión Integrada en los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco, 2019.

Justificación De La Investigación

Esta investigación será favorable para la empresa para mejorar el trabajo en equipo y la motivación de los trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito.

A continuación, se enunciará las razones que justifiquen la realización de este proyecto de investigación.

- **La Utilidad:** El concepto de utilidad nos hace referencia a la medida de satisfacción que genera por la cual los usuarios valoran la elección de ciertos servicios o bienes en términos financieros por otro lado en el ámbito de las finanzas también se asocia el término utilidad a la ganancia que se consigue a partir de una inversión o venta realizada.
- **Beneficio:** Los beneficios para la empresa facilita el posicionamiento y diferenciación de marca respecto a la competencia, así como permite la captación y la fidelización de los demandantes activos, promueve la innovación y el impulsó de la imagen de la organización.

II. Revisión Literaria

2.1. Marco Teórico Y Conceptual

2.1.1 Antecedentes Internacionales

(Cruz Avila & Rodea Velázquez, 2016) **Importancia de los estilos de liderazgo sombreados” (Caso: Empresa Textilera, Municipio Ixtapaluca)”, tesis realizada para obtener el grado de doctor en administración y dirección de empresa de la universidad de Tarapacá (Chile).**

De la cual se extrae las siguientes conclusiones que serán de utilidad de base para el presente trabajo de investigación.

Los resultados son muy claros para mostrar que, en la muestra analizada, los estilos de liderazgo son un determinante fundamental del éxito de la empresa pequeña (capacidad explicativa del 27.0%) y de las empresas grandes (capacidad explicativa del 43%). Evidentemente, existe una serie de otras variables que explican la eficacia de las pequeñas y medianas empresas (Test $t=10.004$; $P<0.000$) y grandes empresas (Test $t= 2.211$; $P< 0.040$).

El estilo de liderazgo tiene un impacto positivo en la eficacia tanto de las pequeñas como de las grandes empresas estudiadas. En consecuencia, en ambos tipos de organizaciones es deseable que quien asume el liderazgo sea capaz de lograr que:

- La misión y visión de la organización sea compartida por los seguidores.
- Los seguidores compartan y sigan con entusiasmo los objetivos del líder y su visión de largo plazo.
- Los seguidores acepten con entusiasmo los desafíos profesionales y el rol que les plantea el líder. El estilo de liderazgo transaccional no tiene mayor impacto en las grandes empresas; pero es altamente negativo en las pequeñas y medianas empresas.

La importancia del estilo de liderazgo ha quedado demostrada en una serie de investigaciones previas. Por ejemplo, Zhu et al. (2005), Agle et al. (2006), Rodríguez-Ponce (2007) habían probado, al igual que esta investigación que el liderazgo transformacional afecta positivamente la eficacia de las organizaciones. Esta investigación, aporta evidencia empírica que permite visualizar que el impacto del liderazgo transformacional es válido tanto para grandes empresas como para pequeñas y medianas organizaciones. En cuanto a la no importancia del liderazgo transaccional para la eficacia en las grandes empresas y su efecto negativo sobre la eficacia de las pequeñas y medianas empresas, esta investigación es consistente con Pedraja-Rejas y Rodríguez-Ponce (2008), pero inconsistente con Bycio et al. (1995) y con Goodwin et al. (2001).

Estos resultados refuerzan la idea que los líderes son esenciales en las empresas. La capacidad de influir en los demás, el talento y el carisma de los líderes para proporcionar una visión de futuro y lograr el compromiso de sus subordinados pueden explicar la diferencia en los resultados o eficacia de las organizaciones.

Por lo tanto, no es sólo el sector económico en el que se opera, o la estructura de la industria la que define la rentabilidad y la eficacia de las firmas. La alta dirección, los gerentes o administradores pueden conducir a diferentes resultados o niveles de eficacia tanto en las grandes como en las pequeñas y medianas empresas.

Delas cuales se extrae las siguientes conclusiones:

- El liderazgo tiene un impacto positivo en la eficacia tanto en las pequeñas como en las grandes empresas, para ello el líder tiene que tener la capacidad de lograr los objetivos de la empresa.
- El líder tiende a crea los desafíos profesionales e roles, los trabajadores aceptan con entusiasmo dichos desafíos para así ellos tengan mayor impacto en la empresa.
- Los líderes son parte fundamental en las empresas ya que tienen la capacidad de poder influir en los demás y proporcionan una visión diferente hacia el futuro y así ellos conseguir la diferencia en los resultados en las empresas.

(MAGALLANES, 2016) **“liderazgo transformacional en el desarrollo organizacional de la compañía envasadora**

ecuatoriana s.a. “ingrafen”, tesis realizada para obtener el grado de ingeniería comercial de la universidad de Guayaquil.

De la cual se extrae las siguientes conclusiones que serán de utilidad de base para el presente trabajo de investigación.

El tema relacionado con el diagnóstico de la empresa INGRAFEN da como resultado un aspecto limitado en servicios de impresiones y afines, donde por la gran cantidad de clientes que determina el inconveniente frecuente entre el personal desatando un clima laboral poco productivo que ocasiona un conflicto notorio en los equipos de trabajo donde la responsabilidad se traslada a distintas áreas, causando controversia entre autoridades.

El liderazgo aplicado en la empresa INGRAFEN, está basado en un esquema de órdenes y lineamientos que tiene que seguir el personal para con los clientes internos y externos generando una cultura organizacional poco viable, y creándose episodios de mal manejo de los recursos, acciones que vislumbra en la necesidad de cambios aplicando teorías basadas en el liderazgo transformacional.

En las encuestas realizadas la realidad abarca un proceso de capacitación cada miembro dentro de la empresa INGRAFEN con el fin de que sea en la mañana o terminada la tarde se registren directamente en los lineamiento de políticas e inducción en temas de

liderazgo con el fin de que todos estén de acuerdo de establecer un plan de inducción en base a temas relacionados.

El análisis que se realizó en la empresa INGRAFEN se utilizó el balance score card, técnicas de análisis u orientación del talento humano y de la organización que permite conciliar los procesos dirigidos de comunicación, habilidades y destreza del perfil, siendo necesario el desarrollo de competencias organizacionales con el fin de que se fomente un ambiente social armonioso en el aprendizaje.

El diseño de un modelo de Liderazgo Transformacional permite mejoras en las competencias organizacionales, considerando el uso de los recursos de manera adecuada con sinergia positiva e innovadora en la empresa INGRAFEN.

De las cuales se extrae las siguientes conclusiones:

- El autor realizó su diagnóstico en la empresa INGRAFEN, donde realizó su proyecto de investigación donde como resultado obtuvo que el personal desata un clima laboral poco favorable y esto trae como consecuencia poca productiva.
- El liderazgo que está utilizando en la dicha empresa, se basa en un esquema de órdenes y lineamientos que por consecuencia, los trabajadores tanto como los clientes se genera una cultura poco viable.
- La autora nos muestra en sus encuestas realizadas que los trabajadores son capacitados por la empresa sobre los lineamientos de políticas e inducciones

relacionados al liderazgo con el fin que todos ellos puedan adaptarse al tipo de líder.

2.1.2. Antecedentes Nacional

(Lara, 2017) **“Relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en trabajadores del área de informática de la Municipalidad Provincial del Santa, 2017”**, tesis realizada para obtener el grado de maestría en administración de la universidad privada cesar vallejo.

Del análisis estadístico y discusión de resultados realizado entre la relación del liderazgo y el desempeño laboral, se llegó a las siguientes conclusiones:

1.1 Conclusión general.

Se ha determinado que el grado de relación que establecen las variables liderazgo y desempeño laboral es $r_{xy} = 0.631$, el cual expresa que la relación es positiva fuerte, es decir en la medida que el liderazgo del jefe mejora, el desempeño laboral va a mejorar en la mayoría de los casos, y viceversa.

1.2. Conclusiones específicas

Se percibió en la tabla 1 que el 81.8% de los trabajadores del área de informática de la Municipalidad Provincial del Santa considera que el jefe posee un estilo de liderazgo Intermedio, es decir, que posee características entre autoritario y democrático, con tendencia a

democrático, poco centrado en tareas y regularmente centrado en las relaciones, con un nivel de intolerancia bajo.

1.3. Conclusión general

Como resultado se obtuvo, en la tabla 2 que el 100% de los trabajadores del área de informática poseen un desempeño laboral medio o regular, ya que obtuvieron en el cuestionario de desempeño laboral un puntaje entre 26 y 39.

Se ha determinado en la Tabla 3, que el grado de relación que establecen las variables liderazgo y desempeño laboral en la dimensión cumplimiento de objetivos y tareas es $r_{xy} = 0.472$, el cual expresa que la relación es positiva regular, es decir en la medida que el liderazgo del jefe mejora, el desempeño laboral en cuanto al cumplimiento de objetivos y tareas puede mejorar en algunos de los casos, y viceversa.

Se concluyó en la Tabla 4, el grado de relación que establecen las variables liderazgo y desempeño laboral en la dimensión calidad y conocimiento en el trabajo es $r_{xy} = 0.472$, lo cual expresa que la relación es positiva fuerte, es decir en la medida que el liderazgo del jefe mejora, el desempeño laboral en cuanto a la calidad y conocimiento en el trabajo también va a mejorar en la mayoría de los casos, y viceversa.

Se ha determinado en la Tabla 5, el grado de relación que establecen las variables liderazgo y desempeño laboral en la dimensión disciplina y superación personal es : $r_{xy} = 0.472$, el cual expresa que la relación es positiva fuerte, es decir en la medida que el liderazgo del jefe mejore, el desempeño laboral en cuanto a la disciplina y superación personal va a mejorar en la mayoría de los casos, y viceversa.

Se percibió en la Tabla 6, el grado de relación que establecen las variables liderazgo y desempeño laboral en la dimensión iniciativa y creatividad de los trabajadores es : $r_{xy} = 0.472$, la cual expresa que la relación es positiva regular, es decir en la medida que el liderazgo del jefe mejora, el desempeño laboral en cuanto a la iniciativa y creatividad de los trabajadores puede mejorar en algunos de los casos, y viceversa.

De las cuales se extrae las siguientes conclusiones:

- El grado de relación que se llegaron establecer en las variables de liderazgo y el desempeño laboral tienen una relación positivamente fuerte, esto quiere decir a medida que el líder que viene ser el jefe mejora en su desempeño va a mejorar el desempeño de sus colaboradores de la empresa.
- Los trabajadores de la empresa consideran que el jefe posee un estilo de liderazgo intermedio, esto no quiere decir que el líder posee características entre autoritario

y democrático, inclinándose más a “democrático”, ya que se centra en las tareas y en las relaciones con nivel de intolerancia bajo.

- Los trabajadores del área de informática poseen un desempeño laboral promedio regular debido al cuestionario realizado, por el cual si el jefe tiene que buscar la soluciones para que esto mejore ya si obtener buenos resultados.

(Talavera, 2018), **“liderazgo y clima organizacional en el personal administrativo del ministerio de producción, Lima-2017”**, tesis realizada para obtener el grado de maestro en gestión pública de la universidad privada cesar vallejo.

De la cual se extrae las siguientes conclusiones que serán de utilidad de base para el presente trabajo de investigación

Primera: Se determinó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el liderazgo y el clima organizacional en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima –2017, siendo el valor de $r_s = 0.95$; en consecuencia, es una correlación muy alta, a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.01$.

Segunda: Se determinó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el liderazgo y la dimensión credibilidad en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima –2017, siendo el valor de $r_s = 0.84$; en consecuencia, es una correlación alta, a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.01$.

Tercera: Se determinó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el liderazgo y la dimensión respeto en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima –2017, siendo el valor de $r_s = 0.89$; en consecuencia, es una correlación alta, a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.01$.

Cuarta: Se determinó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el liderazgo y la dimensión imparcialidad en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima – 2017, siendo el valor de $r_s = 0.73$; en consecuencia, es una correlación alta, a su vez existiendo también una correlación a nivel de población; puesto que $p < 0.01$.

Quinta: Se determinó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el liderazgo y la dimensión orgullo en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima –2017, siendo el valor de $r_s = 0.75$; en consecuencia, es una correlación alta, a su vez existiendo también una correlación a nivel de población; puesto que $p < 0.01$.

Sexta: Se determinó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el liderazgo y a dimensión camaradería en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima – 2017, siendo el valor de $r_s = 0.60$; en consecuencia, es una

correlación moderada, a su vez existiendo también una correlación a nivel de población; puesto que $p < 0.01$.

De las cuales se extrae las siguientes conclusiones:

- Dicha investigación se determinó el coeficiente de relación que muestra es muy alta entre el liderazgo y el clima organizacional, esto muestra que en la empresa hay un buen líder. No obstante se recomienda buscar otros tipos de metodología para completar su trabajo de investigación.
- La autora nos muestra estadísticamente que hay una correlación significativa, esto debido a que los cargos son rotativos y se busca consecutivamente adaptarse en su nuevo cargo.
- Tanto el liderazgo como el clima organizacional en el personal admirativo del ministerio de la producción de Lima, se muestra una correlación alta, la cual se busca usar otro método como una entrevista personal para constatar el buen liderazgo como el clima laboral.

2.1.3. Antecedentes locales

(Leandro Palacin, 2019) **El liderazgo y su incidencia en la satisfacción laboral en la empresa gaceta comercial s.a. sede Huánuco 2018., tesis realizada para obtener el grado de licenciada en administración de la universidad de Huánuco.**

De la cual se extrae las siguientes conclusiones que serán de utilidad de base para el presente trabajo de investigación.

1. Objetivo General se concluye que: la tesis ha demostrado que existe una relación directa baja entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la empresa Gaceta Comercial S.A. Sede Huánuco., ello corroborado con el estadígrafo de Pearson 0.392, sustentada en la parte descriptiva con la información obtenida en los cuadros, donde se sustentan las características del liderazgo y su relación con la satisfacción laboral en la empresa.
2. Objetivo específico 1 se concluye que: la tesis ha demostrado que la comunicación efectiva se relaciona de manera directa baja con la satisfacción laboral en la empresa Gaceta Comercial Sede Huánuco 2018, evidenciado con el indicador de correlación de Pearson 0.252, sustentado en que los trabajadores tienen las cosas claras 65% Tabla 6, en cuanto a sus remuneraciones y otros aspectos que ofrece la empresa descritos en la Tabla N°17, haciendo que el valor de percepción sea media a nivel de las alternativas.
3. Objetivo específico 2 se concluye que: la tesis ha demostrado que el trabajo en equipo se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en la empresa Gaceta Comercial Sede Huánuco 2018, ello se demuestra con el 0.032 el nivel de correlación bajo según el indicador de Pearson. Sustentado en el valor que dan los trabajadores a los objetivos vistos en la

Tabla N°08, el mismo que les permite entender las promociones que hace la administración en base a la política de la empresa según la tabla N°21.

4. Objetivo específico 3 se concluye que: la tesis ha demostrado que el manejo de conflictos se relaciona de manera directa baja con la satisfacción laboral en la empresa Gaceta Comercial Sede Huánuco 2018, corroborado 104 con el indicador de Pearson 0.324. cuyas evidencias se demuestran en las respuestas de la tabla N°15, en el que se precisa que se orienta la labor de los trabajadores 45%. Lo que les permite tener expectativas claras sustentadas en la Tabla N°23.

De las cuales se extrae las siguientes conclusiones:

- Se ha demostrado que existe una relación directa baja entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la empresa Gaceta Comercial sa, ya que los resultados obtenidos se muestran que la relación no son las más óptimas.
- Así como se demostró la comunicación se relaciona de manera directa de baja satisfacción laboral entre los trabajadores y el empleador que viene a ser el líder.
- El trabajo en equipo tiende a ser bajo en esta organización debido a los resultados generados, ya que hay conflictos laborales y esto hace que la comunicación entre ellos no sea la más adecuada.

(BR. BOLARTE BELSUZARRI, 2018), **Liderazgo y desempeño laboral del personal que labora en la cafetería “Café Fratello” de**

la ciudad de Huánuco - 2018, tesis realizada para obtener el grado de licenciada en administración de la universidad católica los ángeles de Chimbote.

De la cual se extrae las siguientes conclusiones que serán de utilidad de base para el presente trabajo de investigación

1. Según la conclusión del objetivo, el 11.54% Siempre, 80.77% Casi siempre, 7.69% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con la necesidad para atender a los clientes y determina 80.77% en casi siempre.
2. Según la conclusión el 11.54% Siempre, 80.77% Casi siempre, 7.69% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, el desempeño personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con el tipo de persona, y se sobre sale en el indicador de casi siempre con el 73.08%.
3. Según la conclusión el 3.85% Siempre, 80.77% Casi siempre, 15.38% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, el desempeño personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con el

tipo de comunicación efectiva, y sobre sale en el indicador de casi siempre con el 80.77%.

4. Según la conclusión el 7.69% Siempre, 76.92% Casi siempre, 15.38% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, la Motivación Personal influye en el liderazgo y en el desempeño laboral del personal de cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco por lo que se relaciona con el incentivo individual, y sobre sale en el indicador de casi siempre con el 76.92%.
5. Según la conclusión el 11.54% Siempre, 69.23% Casi siempre, 19.23% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, la Motivación Personal influye en el liderazgo y el desempeño laboral del personal que que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con la felicitación individual por su trabajo, y sobre sale en el indicador de casi siempre con el 69.23%.
6. Según la conclusión el 11.54% Siempre, 61.54% Casi siempre, 26.92% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, la Estimulación Personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relacionan con la satisfacción laboral, y sobre sale en el indicador de casi siempre con el 61.54%.
- 7.

7. Según la conclusión el 15.38% Siempre, 61.54% Casi siempre, 23.08% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, la Estimulación Personal del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del Huánuco, se relacionan con el servicio eficiente, y sobre sale en el indicador de casi siempre con el 61.54

De las cuales se extrae las siguientes conclusiones:

- La autora nos muestra que el liderazgo y el desempeño laboral de los trabajadores de la cafetería Fratello, muestran un alto índice, para esto los clientes tienen entrenamientos con la atención al cliente con el fin de entender la carta que solicitan los clientes.
- El liderazgo que aplica la empresa no tiene mucha comunicación efectiva, para ello se debe orientar al líder para así se involucre con los trabajadores.
- Por último el servicio que brinda la empresa no es tan eficiente, ya que a los trabajadores muestran que no tienen muchos valores que como empresa debería brindarles y enseñarles a cada uno de los colaboradores para así brindar un buen servicio y satisfacción de los clientes.

2.2. Bases Teóricas De La Investigación

2.2.1. Liderazgo

(SOTELO, 2012). Líder, él que ejerce el liderazgo, es una palabra sajona que en inglés significa olead = guiar, dirigir u orientar. liderazgo es la capacidad para marcar un rumbo, cualidades división, formación de equipos y desarrollo de la creatividad; términos que son muy raros tanto en los negocios privados, en la administración pública, como en cualquier otra parte. Es claro pero bastante ignorado, el hecho de que toda transformación es una organización –donde la empresa ha crecido hasta un nivel superior de mercado y de éxito financiero- que ha tenido a un inspirado e inspirador líder que fue crucial en el proceso de desarrollo. Sólo vendajes ideológicos nos impiden ver que se habrían podido alcanzar mayores logros, en cualquier organización pública o privada, si se hubiera dedicado más tiempo a buscar líderes, o bien haciendo posible que personas con capacidad de liderazgo hubieran llegado a las cúpulas de las organizaciones. Muy a menudo los líderes están ahí, pero no en el poder. Buenos líderes son a menudo no convencionales e ignorados.

(ROBERTO, 2007). La mayoría de los grandes líderes son maestros en comunicar sus deseos. En sus primeros años como CEO, Welch descubrió que no puedes simplemente desear que las cosas sucedan,

ni tampoco es posible comunicarse con unos cuantos cientos de personas que están en la cima y esperar que el cambio ocurra. Así es que él repite con obstinación los mensajes clave y los refuerza en cada oportunidad. Welch está conciente más allá de lo común de las señales y el simbolismo del liderazgo.

2.2.2. Gestión Integrada A Los Trabajadores

(LABLANCA, S.F). La gestión de recursos humanos debe hacerse con un enfoque proactivo: las actuaciones planteadas desde recursos humanos deben anticipar los problemas y dificultades que se pueden producir en el futuro y ser acordes con las necesidades que se derivan de los planes estratégicos de la empresa. En este sentido, los objetivos de recursos humanos dependen de los objetivos de la organización (aunque para establecer éstos, la empresa debe contar también con los condicionantes derivados del equipo de trabajadores)

(Soto, 2006). Los recursos humanos tienen relevante importancia para el logro de las políticas, metas y objetivos organizacionales; son factores que hacen a las organizaciones productivas y competitivas y, por ende, exitosas, de allí la importancia de desarrollar una gestión de re-cursos humanos que garantice la disponibilidad de un personal capacitado, competente, actualizado

y motivado hacia el trabajo productivo y, comprometido con el futuro de la organización.

En las organizaciones educativas (de servicio), el proceso de formación del personal debe estar en función de potenciar el crecimiento académico, el mérito individual y profesional, el desempeño laboral, en función de los propósitos organizacionales, lo cual se logra con la puesta en marcha de programas integrados y coherentes que permitan seleccionar, asignar, desarrollar y dirigir el desarrollo del recurso humano de manera sostenida y permanente.

2.2.3. Liderazgo Empowerment

Según los autores estos conceptos se señalan de las distintas maneras:

Según (Friedman, 1992), lo describe de la siguiente manera:

El Empowerment es un término de origen anglosajón, pero en castellano existen algunas palabras como fortalecimiento, empoderamiento u otorgamiento de poderes, que intentan dar vida a esta definición dentro de nuestro idioma.

Resulta difícil encontrar una definición absoluta de Empowerment, ya que es un concepto muy amplio el cual

intenta establecer su base en la capacitación de los subordinados mediante el otorgamiento de conocimientos propios de su labor, mejores condiciones de trabajo, un mejor flujo de información respecto a las estrategias de la organización, y una modificación en la estructura piramidal de la empresa. Entiendo que su objetivo primordial es que los empleados se sientan más satisfechos con su trabajo y esto derive en un mejor rendimiento.

El empowerment es la palabra que es capaz de cautivar a muchas personas, debido a que tiene la capacidad de transformación de cada trabajador ya que tendrán el control en sí mismas, que pueden otorgar sus conocimientos ya sea en las estrategias para la organización, esto hará que se expandan sus posibilidades y horizontes a niveles más altos de logros y satisfacción personal.

Según (Kanter, 1993) Describe de cómo es:

Empowerment, el estructural de Kanter, que se centra en las condiciones en el ambiente de trabajo tales como la variedad, autonomía, carga de trabajo, soporte de la organización y posición dentro de la empresa; constituyendo éstas las características estructurales del empleo. Las variaciones de tales condiciones se traducen en una forma de satisfacción laboral, pero dejan a un lado la

percepción que el trabajador tiene de dichas variaciones en las condiciones ambientales.

El empowerment es considerado como un proceso de carácter multidimensional de tipo social en donde el liderazgo es ejercido correctamente, brindando condiciones ambientales dentro del trabajo tales como la variedad, autonomía e carga de trabajo; todo esto conduce a la satisfacción laboral.

2.2.4 liderazgo en el trabajo de equipo

Según autores estos conceptos se señalan de distintas maneras:

Según (Jam Coghtrey, 2005) Lo define como:

La capacidad del equipo de Ivy Ross para concebir y fijar rápidamente sus metas se debió, en parte, a su flexibilidad para desarrollar nuevas ideas, y a sus investigaciones empíricas de los fundamentos del negocio. Ahora bien, para sus nuevos esfuerzos de innovación, le convendría pensar en organizar un equipo más estructurado, con funciones bien definidas. Un equipo más estructurado la ayudaría a guiar y dirigir mejor las estrategias de marketing, pues se enfocaría no sólo en captar una base de clientes nueva (en este caso de hijas y sus padres y madres), sino también que atrajera a clientes actuales niñas. Tal equipo sería capaz de innovar productos y colaboraría a lanzarlos con éxito en el mercado.

El trabajo en equipo tiene la capacidad de trabajar juntos las metas para así desarrollar nuevas ideas, nuevos esfuerzos de innovación y a sus investigaciones de negocios, esto será de conveniencia ya que ayudaría a guiar y dirigir mejor las estrategias de la empresa pues no solo estará enfocado “en captar una base de clientes nueva sino atraerá a clientes actuales”, por ende el equipo será capaz de innovar productos y colaborar a alcanzar el éxito en el mercado.

Según (Kanter, 1993) Determina que:

Los empleados aprenden en el trabajo. La única cuestión es si los gerentes manejarán su aprendizaje mediante las recompensas que asignen y los ejemplos que den o permitirán que ocurra al azar. Si los empleados con un desempeño pobre son recompensados con aumentos de sueldo y promociones, tendrán pocos motivos para cambiar su comportamiento. De hecho, los empleados productivos, al ver que el desempeño pobre es recompensado, podrían cambiar su comportamiento. Si los gerentes desean el comportamiento A, pero recompensan el comportamiento B, no deben sorprenderse de encontrar empleados aprendiendo a participar en el comportamiento B. De modo similar, los gerentes deben esperar que los empleados los vean como modelos. Los gerentes que sistemáticamente llegan tarde a trabajar, toman dos horas para comer o usan

los artículos de oficina de la empresa para uso personal, deben esperar que los empleados lean el mensaje que están enviando y cambien su comportamiento en consecuencia.

El trabajo en equipo “los trabajadores aprenden en el trabajo” si los gerentes dan motivaciones o dan premios a los trabajadores que no rinden su trabajo es pobre ellos al recibir esta incentivación su desempeño sería igual o bajaría, pero si estos premios son para los trabajadores que se desempeñan muy bien y cumplen sus metas esto haría que aumente su rendición en el trabajo, los gerentes tienen que ser modelo para ellos lean el mensaje que están enviando y cambien su comportamiento para una mejora continua.

2.2.5 liderazgo de comunicación

Según (Madariaga, 2010) Determina de la siguiente manera:

El proceso de comunicación impulsado por el líder, desde la perspectiva de la inteligencia emocional, supone que el líder o emisor del mensaje debe estar en dominio consciente de sus emociones y las de sus colaboradores o audiencia, con el propósito de que el mensaje sea interpretado en forma eficaz.

El cuarto aprendizaje estará dado por el crucial papel que juegan las emociones en el proceso de

comunicación del líder y los colaboradores. El primero debe desarrollar competencias que le permitan reconocer y gestionar las emociones propias y de su equipo, a fin de despejar la bruma de la incertidumbre y toxicidad, factores que distorsionan el mensaje. Así se logra que el cambio se produzca, signo inequívoco de eficacia en la comunicación.

En el fondo se está hablando de conciencia y empatía emocional como requisitos para que el emisor del mensaje comunique con eficacia.

Lo sorprendente es que la empatía necesaria para un liderazgo eficaz es muy posible y está al alcance de todos nosotros, porque biológicamente somos seres abiertos a la interconexión con los demás. Nuestra empatía tiene una base biológica, la que nos predispone a dejarnos afectar por las personas que nos rodean.

La comunicación es impulsada por el líder, ya que él es quien emite los mensajes de su inteligencia emocional, para ser recepcionados por los colaboradores con el fin de interpretar el mensaje eficaz. El autor no da a conocer los aprendizajes cruciales sobre las emociones de la comunicación en un líder, donde el primero debe desarrollarse competencias que le permitan reconocer y gestionar emociones propias y de su equipo con el fin de despejar la incertidumbre y toxicidad ya que estos factores distorsionan el mensaje. Así se podrá lograr cambio, la empatía juega un rol importante

para un liderazgo eficaz ya que es muy posible que esta al alcanza de todos nosotros, y con esta podemos comunicarnos con u7 grupo de personas para que el trabajo no sea tan duro o complicado.

Según (ROBBINS, 2005) Según nos da a conocer lo siguiente:

La comunicación sirve para controlar el comportamiento de los miembros de varias maneras.

Como vimos en el capítulo 10, las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y directrices formales que los empleados deben seguir. Por ejemplo, cuando a los empleados se les pide que comuniquen primero cualquier queja relacionada con el trabajo a su gerente inmediato o que sigan su descripción de trabajo o cumplan con las políticas de la empresa, la comunicación se usa para controlar. Pero la comunicación informal también controla el comportamiento. Cuando los grupos de trabajo molestan o acosan a un miembro que está trabajando con empeño o produciendo demasiado (haciendo que el resto del grupo se vea mal), están controlando de manera informal el comportamiento de ese miembro.

La comunicación fomenta la motivación al aclarar a los empleados lo que deben hacer, qué tan bien lo están haciendo, y qué pueden hacer para mejorar el rendimiento

si éste no está al nivel esperado. La comunicación se requiere conforme los empleados establecen metas específicas, trabajan orientados hacia esas metas y reciben retroalimentación en tanto avanzan hacia el logro de ellas. Para muchos empleados, su grupo de trabajo es una fuente importante de interacción social. La comunicación que se lleva a cabo en el grupo es un mecanismo fundamental que los miembros usan para compartir sus frustraciones y sentimientos de satisfacción. Por lo tanto, la comunicación proporciona un escape para la expresión emocional de sentimientos y la satisfacción de necesidades sociales. Por último, los individuos y grupos necesitan información para realizar el trabajo de las organizaciones. La comunicación proporciona esa información. Ninguna de estas cuatro funciones es más importante que las demás. Para que los grupos trabajen con eficacia necesitan mantener alguna forma de control sobre los miembros, motivarlos para que trabajen, proporcionar un medio para la expresión emocional y tomar decisiones. Usted puede asumir que casi cualquier interacción de comunicación que ocurre en un grupo u organización satisface una o más de estas cuatro funciones.

La comunicación eficaz de importante en una organización con los colaboradores, la comunicación entre el gerente y los colaboradores proporcionara una información necesaria para lograr que el trabajo se lleve a cabo con eficiencia y eficacia. La comunicación sirve para controlar el comportamiento de los miembros de la empresa ya que esta fomenta la motivación, es una fuente de importante de interacción social.

Por ultimo las seres humanos o grupos necesitan información para realizar el trabajo de las organizaciones ya que la comunicación proporciona informaciones importantes.

2.2.6. Gestión Integrada de Calidad

Según (Ing. Hugo Gonzalez, 2014)

Al gestionar la calidad de la prestación de servicios, es importante considerar que un servicio es un proceso que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor, o también puede entenderse como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal.

La calidad de prestación de servicios para el autor es considera que el servicio no es un producto físico, sino es parte inmaterial de la transición del consumidor y el proveedor donde esto viene a ser algo intangible que al ser considerado estamos

añadiendo un producto agregado que vendría ser ña imagen de la empresa y conseguir la satisfacción del cliente.

Según (Crosby, 1987)

Importante que establece la diferencia entre el éxito y el fracaso, y mi primera meta fue hacer que la corporación se preocupara por la calidad. Para ello, había que establecer requisitos absolutamente correctos a los que habría que apearse con exactitud y, además, todos tendrían que querer hacer las cosas bien desde la primera vez. Esta preocupación tenía que convertirse en parte de la vida cotidiana. Se establecieron cuatro objetivos para el programa de calidad de la ITT. Estos han dado buenos resultados a lo largo de los años, y se los recomiendo a otros que tengan que fijar objetivos:

- 1. Implantar un programa competente de administración de la calidad en cada sector, tanto de manufactura como de servicio.*
- 2. Eliminar problemas imprevistos causados por no cumplir con los requisitos.*
- 3. Reducir el costo de la calidad.*

4. Hacer que la ITT se convierta en el estándar mundial de calidad.

La calidad en las organizaciones el autor nos dice que para el éxito se basa a través de calidad y para ello estableció requisitos para querer hacer las cosas bien desde la primera vez, este requisito tendría que formar parte de la vida cotidiana y para ello no da a conocer cuatro objetivos para el programa de calidad:

Insertar un programa competente de la administración en cada área o servicio, descartar problemas imprevistos que son causados por no cumplir con los requisitos formulados, reducir el costo sin afectar la calidad y hacer que la ITT se convierta en el estándar de calidad.

2.2.7. Gestión Integrada a la Responsabilidad Social

Según (Juan Felipe Cajiga Calderón, 2009) Nos da a conocer lo siguiente:

Aunque la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es inherente a la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona² y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras³.

Es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad.

La responsabilidad social hace poco tiempo para las empresas era únicamente de generar utilidades, actualmente este concepto no es aceptable, ya que la empresa debe tomar en cuenta las actividades que la afectan tanto positiva o negativa, la calidad de vida de sus trabajadores y de la comunidad en las que realiza sus operaciones, por ende, la responsabilidad social es un tema que no está restringido solamente en las acciones sociales o ambientales, sino el dialogo y la interacción con los diversos públicos que se relacionan con la empresa, es necesario que este concepto sea considerado en el proceso de gestión para formar parte de sus estrategias de negocio así como en su planeación.

Según (Grzybowicz, 2004) Determina de la siguiente manera:

La Responsabilidad Social Empresarial es hoy un valor agregado y una ventaja competitiva para la empresa. Aquellas empresas que desde hoy incorporen o refuercen sus acciones de responsabilidad social lo harán a su propio

ritmo y de acuerdo a sus posibilidades; mañana tendrán la exigencia del entorno.

La responsabilidad social hoy para las empresas es un valor agregado, así como una ventaja competitiva, a través de esto las empresas que ya integren dentro de su gestión se adoptaron poco a poco sin embargo el entorno tanto interno como externo hará que esta empresa tenga mayor exigencia a cumplir con la responsabilidad social.

2.2.8. Gestión Integrada al Aprendizaje Continuo

Según (Losa, 2002) Lo define de la siguiente manera:

Las personas con alta resistencia profesional son capaces de superar los obstáculos de su entorno laboral y de adaptarse a acontecimientos inesperados (cambios en los procesos de trabajo o en las demandas de los clientes); son capaces de desarrollar nuevos modos de utilizar sus habilidades para enfrentarse con los problemas y los sucesos inesperados. Los trabajadores con elevada perspicacia profesional se fijan objetivos profesionales y participan en actividades de desarrollo que les ayuden a alcanzarlos; toman medidas para evitar que sus habilidades queden obsoletas. Los trabajadores con alta identidad profesional están comprometidos con la empresa, son capaces de hacer lo que sea necesario (como trabajar durante largas horas) para terminar un proyecto o atender

los pedidos de los clientes y están orgullosos de trabajar en la empresa.

El aprendizaje continuo a los trabajadores de una empresa es fundamental ya que las empresas solo pueden ser innovadoras y adaptarse si los colaboradores tienen motivación de desarrollo profesional, ellos tienen que estar en constante capacitaciones para que ellos puedan desarrollar nuevos modos de utilizar sus habilidades para enfrentar los problemas y sucesos inesperados, ya que ellos se sentirán identificados con la empresa y así trabajar durante largas horas y atender a los pedidos de los clientes y estarán orgullosos de trabajar en dicha empresa.

Según (Jesùs, 2019) Define de la siguiente manera:

Hacia una nueva ecología de la educación”, para referirse a los profesionales que son innovadores, muy imaginativos y creativos, capaces de colaborar laboralmente con los demás

Pero, sobre todo, son capaces de realizar sus trabajos en cualquier momento, sin sujeción a horarios rígidos y en el lugar en que se encuentren en cada instante, sin ubicación física permanente en una oficina.

Los knowmads destacan por estas cualidades y son muy apreciados por las empresas en el nuevo contexto social y laboral. Especialmente por su conocimiento personal y su

capacidad para acceder a otros conocimientos, lo que indudablemente les aporta una gran ventaja con respecto a los demás profesionales.

A pesar de lo extendido que se encuentra el término “knowmads”, también se utiliza de forma indistinta “nómadas del conocimiento”. En cualquier caso, lo importante no es su denominación, sino el nuevo concepto que aporta al análisis del trabajo y de los trabajadores del futuro.

En realidad, se trata de una modalidad novedosa de trabajo con un nuevo tipo de trabajador. Se podría decir que es un nuevo tipo de emprendedor. Y, a la vez, los nómadas del conocimiento son una especie de evolución del ya asentado modelo de trabajador freelancer.

El autor refiere que las personas son inteligentes, muy imaginativos y creativos, capaces de colaborar laboralmente con otras profesionales de cualquier sector, añade que ellos son capaces de realizar sus trabajos en cualquier momento sin reclamos a los horarios regidos, los knowmades que significa “saber o conocer” que destacan las cualidades y son muy apreciados por las empresas por su labor, especialmente por su conocimiento personal y su capacidad de acceder a otros conocimientos que crea una gran ventaja, se trata de una modalidad novedosa de trabajo de poner a los trabajadores a un constate trabajo donde ellos puedan desempeñar sus habilidades y no solo estar

estancado en una sola área sino rotar a los puestos de trabajos para que se desempeñen y acceder a nuevos conocimientos.

III. Hipótesis

3.1. Hipótesis General:

HG: Existe relación significativa entre la el Liderazgo y la Gestión Integrada de los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco, 2019.

3.2. Hipótesis Específicos

HE1: Si hay relación entre Empowerment y la Gestión Integrada en los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco, 2019.

HE2. Si se da la relación entre el Trabajo en Equipo y la Gestión Integrada en los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco, 2019.

HE3. Si hay relación entre la Comunicación y la Gestión Integrada en los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco, 2019.

IV. Metodología

4.1. Tipos de Metodología: no experimental ya que no hay manipulación.

La presente investigación se enmarca dentro de las investigaciones de tipo no experimental, pues las variables solo serán observadas tal cuál ocurren en la realidad.

La investigación no experimental según (Sampieri, Metodología de la Investigación, 2014), Vamos a suponer que un investigador desea analizar el efecto que produce el consumo de alcohol sobre los reflejos humanos. Su hipótesis es: “a mayor consumo de alcohol, mayor lentitud en los reflejos de las personas”.

Si decidiera seguir un enfoque experimental, asignaría al azar los sujetos a varios grupos. Supóngase cuatro grupos: un primer grupo donde los participantes ingirieran un elevado consumo de alcohol (siete copas de tequila o brandy), un segundo grupo que tuviera un consumo medio de alcohol (cuatro copas), un tercer grupo que bebiera un consumo bajo de alcohol (una sola copa) y un cuarto grupo de control que no ingiriera nada de alcohol. Controlaría el lapso en el que todos los sujetos consumen su “ración” de alcohol (copa o copas), así como otros factores (misma bebida, cantidad de alcohol servida en cada copa, etc.). Finalmente, mediría la calidad de la respuesta de los reflejos en cada participante y compararía los grupos, para determinar el efecto del consumo de alcohol sobre los reflejos humanos, así probaría o refutaría su hipótesis. Desde luego, el enfoque

podría ser cuasi experimental (grupos intactos) o asignar los sujetos a los grupos por emparejamiento (digamos en cuanto al género, que influye en la resistencia al alcohol, pues la mayoría de las mujeres suelen tolerar menos cantidades que los hombres). Por el contrario, si decidiera seguir un enfoque no experimental, el investigador podría acudir a lugares donde se localicen distintas personas con diferentes consumos de alcohol (por ejemplo, oficinas donde se haga

La prueba del nivel de consumo de alcohol, como una estación de policía). Encontraría a personas que han bebido cantidades elevadas, medias y bajas de alcohol, así como a quienes no lo han ingerido. Mediría la calidad de sus reflejos, llevaría a cabo sus comparaciones y establecería el efecto del consumo de alcohol sobre los reflejos humanos, analizando si aporta evidencia en favor o en contra de su hipótesis.

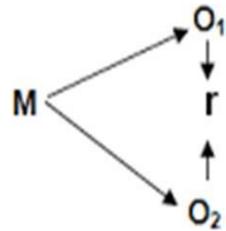
“EXPERIMENTO”: Hacer enojar intencionalmente a una persona para ver sus Reacciones.

“NO EXPERIMENTAL”: Ver las reacciones de esa persona cuando llega enojada.

4.1. Diseño De La Investigación

La presente investigación por su connotación se marca dentro del diseño no experimental correlacional, pues lo que se busca es ver el nivel de la significancia en la relación de las variables “liderazgo

transformacional” con la variable “gestión integrada” el cual se grafica en el siguiente esquema:



$M = Si$

$O = O_1$

$R = Nsp$

4.2. Población y Muestra

4.2.1. Universo o población

(Sampieri, Metodología de la Investigación, 2014) Define la población como:

La población de la presente investigación estará conformada por los 19 trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedro.

Cuadro N° 1: Universo de la Investigación

POBLACIÓN	
CARGOS	N° DE PERSONAS
PERSONAL DIRECTIVO	2
PERSONAL OPERATIVO	3
CAJEROS	3
VENDEDORES	11
TOTAL	19

Fuente: cuestionario

Elaboración: propia

4.2.2. Muestra

La presente investigación será no probabilística pues para su cálculo no se utilizará ninguna técnica matemática esto debido a que la población es pequeña.

La muestra será población o censal, es decir la totalidad de la población será considerada como muestra, según el cuadro:

Cuadro N° 2: Muestra de Investigación

POBLACIÓN	
CARGOS	N° DE PERSONAS
PERSONAL DIRECTIVO	2
PERSONAL OPERATIVO	3
CAJEROS	3
VENDEDORES	11
TOTAL	19

Fuente: cuestionario

Elaboración: propia

4.2. Definición Y Operacionalización De Variable E Indicadores

Las variables que considero en la presente investigación son las siguientes:

Variable 1: el liderazgo.

Variable 2: motivación de los colaboradores.

Cuadro N° 3: Muestra de Investigación

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE LIDERAZGO	Según (Roger Mendez Benavides, 2009) habla líder tiene éxito al cambiar la base motivacional del individuo desde una motivación regular hasta llevarla al compromiso. Los líderes transformacionales elevan los deseos de logros y autodesarrollos de los seguidores, mientras que a la vez promueven el desarrollo de grupos y organizaciones.	Empowerment	autonomía
			Confianza
		Trabajo en equipo	Motivación permanente
			Dinámica de grupo
		Comunicación	Comunicación directa
			Comunicación indirecta
VARIABLE DEPENDIENTE GESTIÓN INTEGRADA	Según (Castaño, 2005) nos dice sobre la gestión integrada; La empresa puede ser considerada como un organismo vivo y, como tal, nace, crece, se desarrolla y desaparece. Como sistema social abierto, recibe una serie de influencias externas y, a su vez, influye sobre el entorno. Los cambios de todo tipo que ocurren en dicho entorno obligan a la empresa a adaptarse	calidad	Control
			servicio
		Responsabilidad social	Social interna
			Social externa
		Aprendizaje continuo	destrezas
			conducta

	para progresar. "Si la empresa carece de la capacidad suficiente para adaptarse al entorno, no podrá desarrollar creación de riqueza y de servicio a la sociedad en la que se integra".		
--	---	--	--

Fuente: Matriz de Consistencia
Elaboración: propia

4.3. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos

4.3.1. Técnicas

En el presente trabajo de investigación se aplicó una encuesta, para determinar las características del liderazgo y la gestión integrada en el entorno del ambiente laboral de los trabajadores de la empresa Mayorista Don Pedrito SCRL. De esta manera se pueden analizar los datos correctamente y tener conclusiones claras según lo que se necesita investigar. Desde el aspecto se considera un método eficaz, eficiente y con resultados positivos, mediante la formulación de diversidades coherentes a las dimensiones de cada objetivo específicos.

4.3.2. Instrumento

Para el recojo de la información de la investigación se aplicó el instrumento de un **cuestionario**. Se realizó un tipo de cuestionario (ver anexo N° 1), dirigido a los colaboradores, para identificar el liderazgo y

la gestión integrada que se perciben en su clima laboral, el nivel liderazgo y la gestión integrada y cómo influyen y motivan a sus colaboradores con estas variables.

Para validar el instrumento estructurado por preguntas y respuestas cerradas relacionadas a los aspectos generales de la empresa y a los colaboradores de dicha organización. Se consultó a un especialista en metodología en desarrollo de cuestionarios óptimos, objetivos y concluyentes, quien calificó el instrumento y dio el visto bueno para su aplicación. (Ver anexo 2)

4.5. Plan de análisis

Se utilizó el Windows Excel 2016 para elaborar las tablas y figuras para procesar la información obtenida a través de la técnica de la encuesta.

Para el análisis fue necesario tener en claro el siguiente proceso:

1. Elaboración de cuestionario.
2. Comprobación de la validez de los instrumentos
3. Diseño del plan de muestreo.
4. Ejecución de encuestas.
5. Depuración de instrumento para su procesamiento.
6. Codificación de los instrumentos y transferencia a una matriz.
7. Análisis cuantitativo y cualitativo de los datos.

El análisis cuantitativo y cualitativo de los datos se llevó a cabo por una computadora, a través del programa estadístico Excel. Se aplicó la estadística descriptiva a través de las tablas de frecuencia y gráficos correspondientes así como todas las herramientas que el software brinda para el correcto cruce de información con el fin de lograr las conclusiones correspondientes.

4.6. Matriz De Consistencia

En esta investigación se ha considerado dos variables: las variables independientes que la conforman son el liderazgo transformacional y la variable dependiente que está conformada por la gestión integrada de los trabajadores de la empresa mayorista don Pedro del distrito, provincia y región Huánuco.

El liderazgo y su relación en la gestión integrada en los trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL distrito de Huánuco, 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Cuál es la relación entre el Liderazgo y la Gestión Integrada de los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco, 2019?	• Comprobar cuál es la relación entre la el liderazgo y la gestión integrada de los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco, 2019.	Existe relación significativa entre el Liderazgo y la Gestión Integrada de los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco, 2019.	VARIABLE INDEPENDIENTE LIDERAZGO	EMPOWERMENT	AUTONOMÍA
					CONFIANZA
				TRABAJO EN EQUIPO	MOTIVACIÓN PERMANENTE
					DINAMICA DE GRUPO
				COMUNICACIÓN	COMUNICACIÓN DIRECTA
					COMUNICACIÓN INDIRECTA
			VARIABLE DEPENDIENTE GESTIÓN INTEGRADA	CALIDAD	CONTROL
					SERVICIO
				RESPONSABILIDAD SOCIAL	SOCIAL INTERNA
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS			
• ¿Cuál es la relación entre Empowerment y la Gestión Integrada en los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco, 2019?	• Comprobar la relación entre Empowerment y la Gestión Integrada en los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco, 2019.	Si hay relación entre Empowerment y la Gestión Integrada en los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco, 2019.			
• ¿Cómo es la relación entre Trabajo en Equipo y la Gestión Integrada en los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco, 2019?	• Determinar cómo se relaciona el Trabajo en Equipo y la Gestión Integrada en los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco, 2019.	Si se da la relación entre el Trabajo en Equipo y la Gestión Integrada en los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco, 2019.			

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe relación entre la Comunicación y la Gestión Integrada en los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco, 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobar la relación entre la Comunicación y la Gestión Integrada en los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco, 2019. 	<p>Si hay relación entre la Comunicación y la Gestión Integrada en los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco, 2019.</p>			SOCIAL EXTERNA
				<p>APREDIZAJE CONTINUO</p>	DESTREZAS
					CONDUCTA

4.7. Principios Éticos

1. Principios Que Rigen La Actividad Investigadora

- **Protección a las personas.** - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.
- **Beneficencia y no maleficencia.** - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia.** - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación

- **Integridad científica.** - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.
- **Consentimiento informado y expreso.** - En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

4.9.2. BUENAS PRÁCTICAS DE LOS INVESTIGADORES

Ninguno de los principios éticos exime al investigador de sus responsabilidades ciudadanas, éticas y deontológicas, por ello debe aplicar las siguientes buenas prácticas:

- El investigador debe ser consciente de su responsabilidad científica y profesional ante la sociedad. En particular, es deber y responsabilidad personal del investigador considerar cuidadosamente las consecuencias que la realización y la difusión de su investigación implican para los participantes en ella y para la sociedad en general. Este deber y responsabilidad no pueden ser delegados en otras personas.

- En materia de publicaciones científicas, el investigador debe evitar incurrir en faltas deontológicas por las siguientes incorrecciones:
 - a) Falsificar o inventar datos total o parcialmente.
 - b) Plagiar lo publicado por otros autores de manera total o parcial.
 - c) Incluir como autor a quien no ha contribuido sustancialmente al diseño y realización del trabajo y publicar repetidamente los mismos hallazgos.
- Las fuentes bibliográficas utilizadas en el trabajo de investigación deben citarse cumpliendo las normas APA o VANCOUVER, según corresponda; respetando los derechos de autor.
- En la publicación de los trabajos de investigación se debe cumplir lo establecido en el Reglamento de Propiedad Intelectual Institucional y demás normas de orden público referidas a los derechos de autor.
- El investigador, si fuera el caso, debe describir las medidas de protección para minimizar un riesgo eventual al ejecutar la investigación.
- Toda investigación debe evitar acciones lesivas a la naturaleza y a la biodiversidad.
- El investigador debe proceder con rigor científico asegurando la validez, la fiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar estricto apego a la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso.
- El investigador debe difundir y publicar los resultados de las investigaciones realizadas en un ambiente de ética, pluralismo ideológico y diversidad cultural, así como comunicar los resultados de la investigación a las personas, grupos y

comunidades participantes de la misma.

- El investigador debe guardar la debida confidencialidad sobre los datos de las personas involucradas en la investigación. En general, deberá garantizar el anonimato de las personas participantes.
- Los investigadores deben establecer procesos transparentes en su proyecto para identificar conflictos de intereses que involucren a la institución o a los investigadores.

Disposición General

ÚNICA: El presente Código de Ética será revisado anualmente o cuando la necesidad del desarrollo científico y tecnológico lo exija; de ser necesario se introducirán mejoras o correcciones por el Comité Institucional de Ética en Investigación, verificado por el Vicerrectorado de Investigación y Revisado por Rector.

5. Resultados

5.1. Resultados

A) Referente a los representantes de la empresa mayorista don pedro

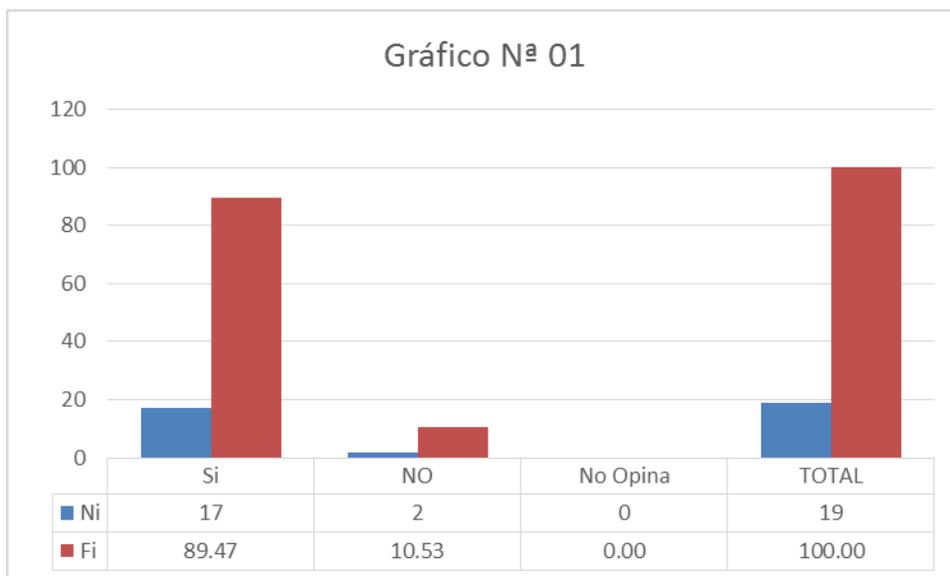
TABLA N° 04: Capacidad de autonomía en la toma decisiones propias

PREGUNTA		SI		NO		NSP	
		Fi	F%	Fi	F%	Fi	F%
1	¿Considera usted que tiene la autonomía y la capacidad de tomar decisiones y asumir las consecuencias?						
		19	100%	0	0%	0	0%

Fuente: cuestionario

Elaboración: propia

Graficó N° 1: Capacidad de autonomía en la toma decisiones propias



Fuente: grafico N°01

Elaboración: propia

Análisis e interpretación:

Del total de los colaboradores el 100% representa a 19 trabajadores que califican positivamente la autonomía de tomar las decisiones que creen correctas.

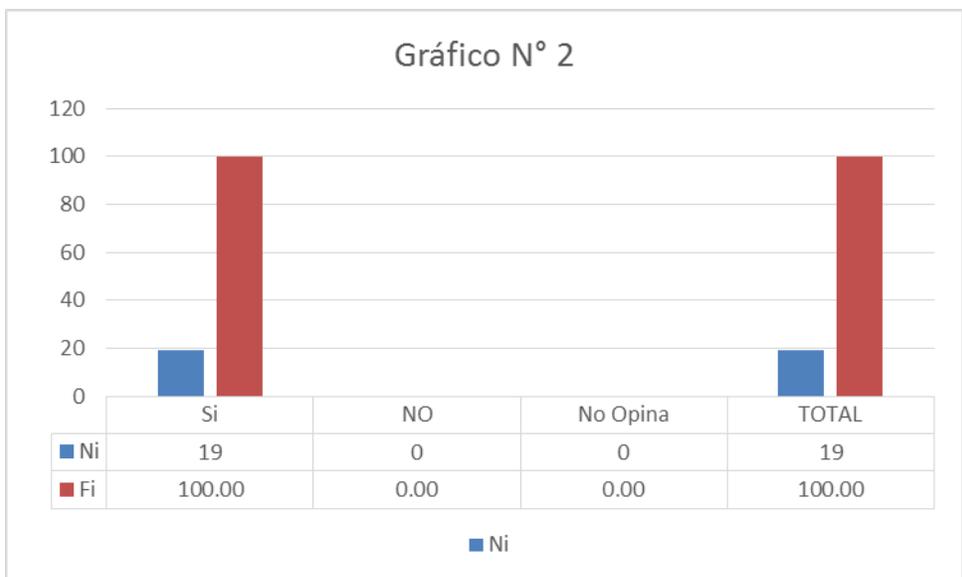
TABLA N° 05: La confianza en el líder

PREGUNTA		SI		NO		NSP	
2	¿Usted que tiene la confianza de sus superiores en su realización de las labores diarias?	Fi	F%	Fi	F%	Fi	F%
		19	100%	0	0%	0	0%

Fuente: cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico N° 2: La confianza en el líder



Fuente: gráfico N°02

Elaboración: propia

Análisis e interpretación:

Del total de los colaboradores el 100% representa a 19 trabajadores que califican positivamente la confianza en su líder para realizar sus labores diarias.

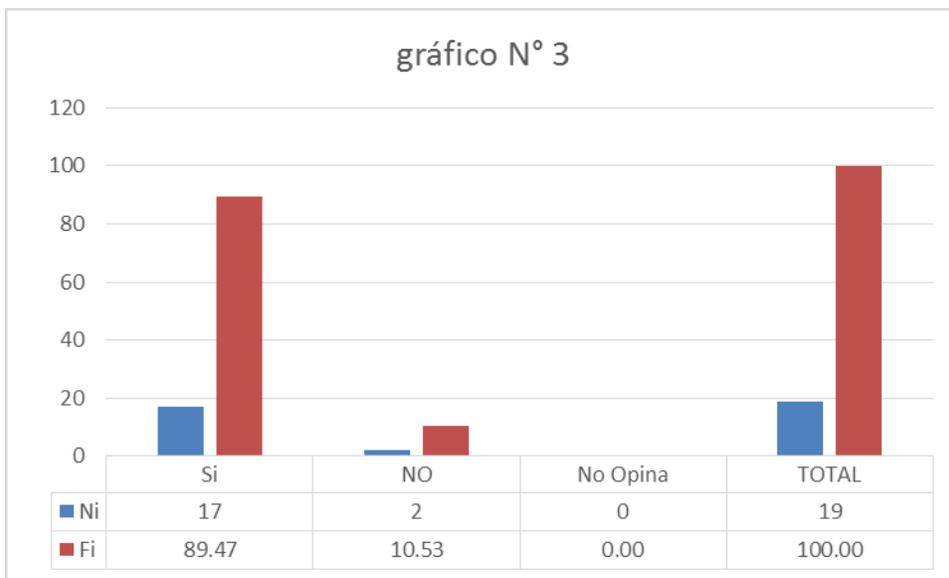
TABLA N° 06: Motivación permanente

PREGUNTA		SI		NO		NSP	
3	¿considera usted que los ejercicios en grupo ayudan a relacionarse mejor con los compañeros y clientes de la empresa?	Fi	F%	Fi	F%	Fi	F%
		19	100%	2	11%	0	0%

Fuente: cuestionario

Elaboración: propia

Graficó N° 3: Motivación permanente



Fuente: grafico N°03

Elaboración: propia

Análisis e interpretación:

Del total de los colaboradores el 89% representa a 17 califican positivamente la motivación permanente y de los trabajadores, 2 de los colaboradores que representan el 11% consideran negativamente la motivación permanente.

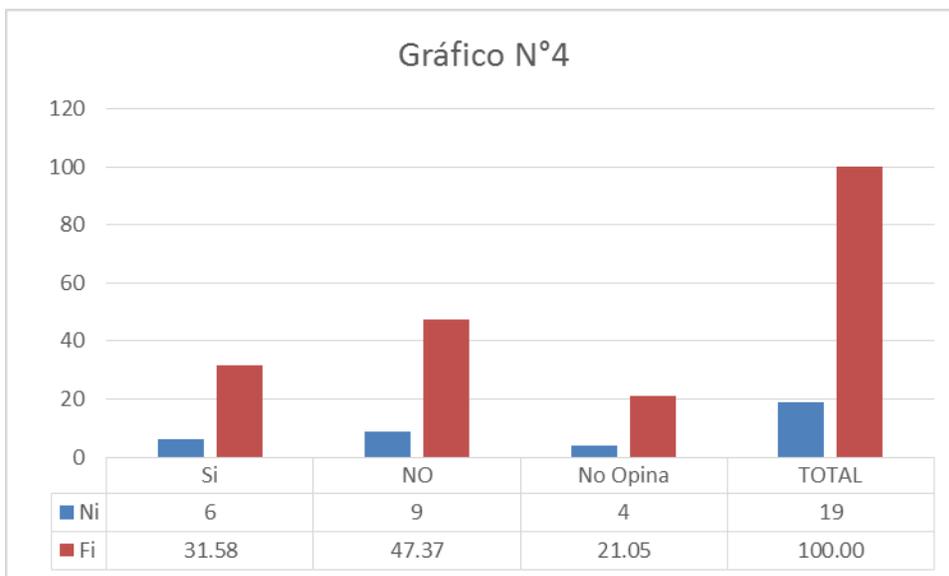
TABLA N° 07: ejercicios grupales

PREGUNTA		SI		NO		NSP	
		Fi	F%	Fi	F%	Fi	F%
4	¿considera usted que los ejercicios en grupo ayudan a relacionarse mejor con los compañeros y clientes de la empresa?	6	32%	9	47%	4	21%

Fuente: cuestionario

Elaboración: propia

Graficó N° 4: ejercicios grupales



Fuente: grafico N°04

Elaboración: propia

Análisis e interpretación:

Del total de los colaboradores el 32% representa 6 colaboradores que califican positivamente los ejercicios grupales, 9 de los colaboradores que representan el 47% consideran negativamente los ejercicios grupales y de los trabajadores que representa el 21% no opinan.

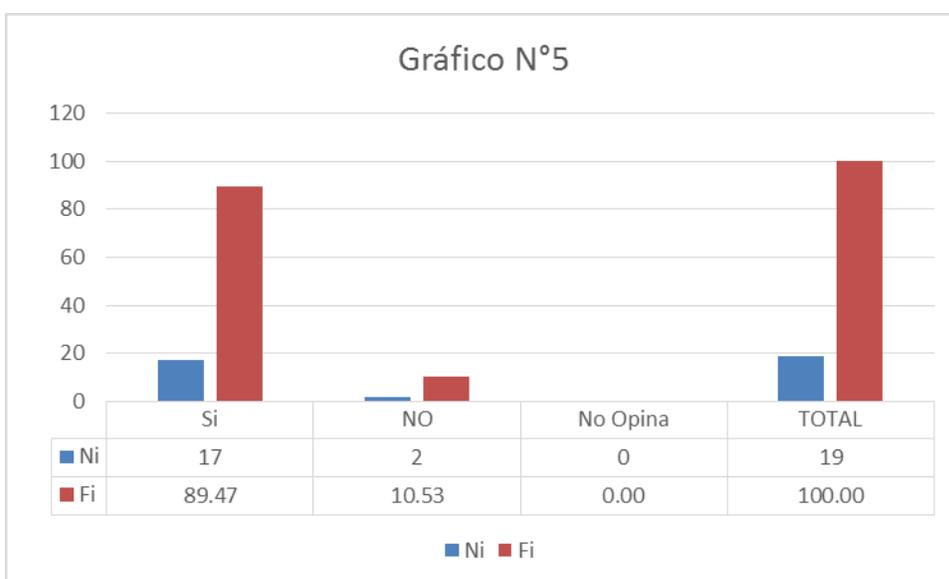
TABLA N° 08: La comunicación directa

PREGUNTA		SI		NO		NSP	
		Fi	F%	Fi	F%	Fi	F%
5	¿Usted cree que tiene una comunicación fluida con sus compañeros de trabajo?	17	89%	2	11%	0	0%

Fuente: cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico N° 5: La comunicación directa



Fuente: gráfico N°05

Elaboración: propia

Análisis e interpretación:

Del total de los colaboradores el 89% representa a 17 califican la comunicación directa positivamente y 2 de los colaboradores que representan el 11% consideran negativamente la comunicación directa.

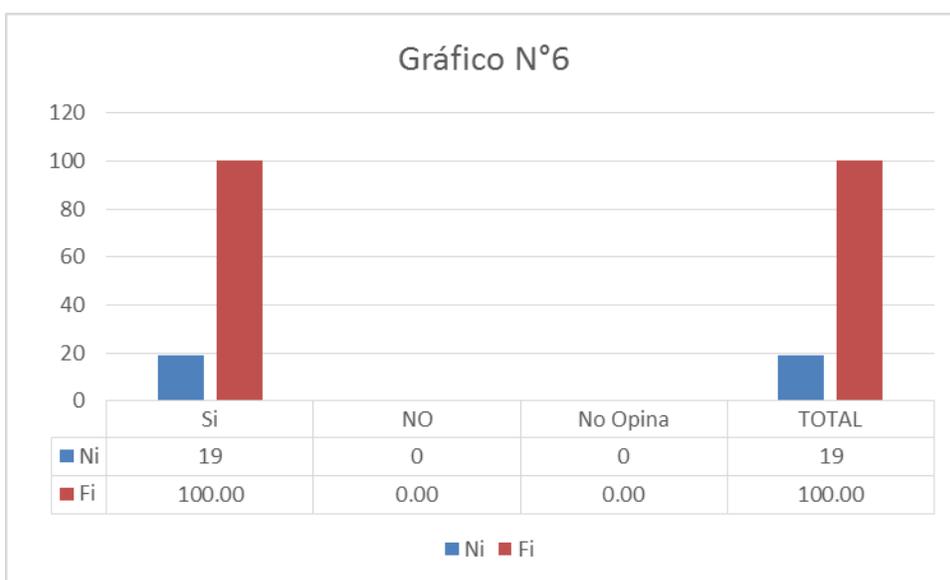
TABLA N° 09: La comunicación indirecta

PREGUNTA		SI		NO		NSP	
6	¿Usted aplica la comunicación por las redes sociales consus compañeros de trabajo para preguntar o indagar alguna interrogante relacionada al trabajo?	Fi	F%	Fi	F%	Fi	F%
		19	100%	0	0%	0	0%

Fuente: cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico N° 6: La comunicación indirecta



Fuente: grafico N°06

Elaboración: propia

Análisis e interpretación:

Del total de los colaboradores el 100% representa a 19 trabajadores que califican positivamente la comunicación indirecta.

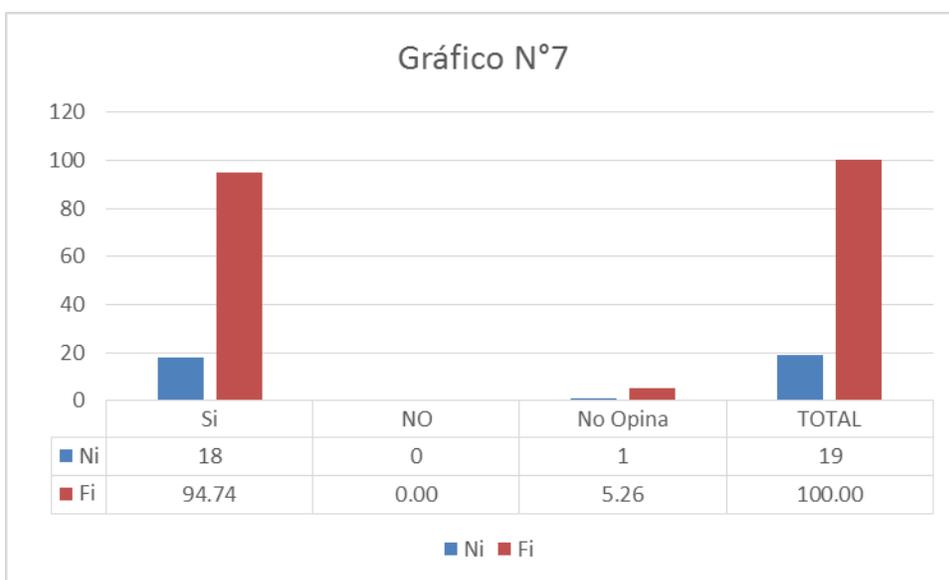
TABLA N° 10: Controlo a los productos

PREGUNTA		SI		NO		NSP	
7	¿Usted cree que la empresa realiza control previo de todos sus productos antes de las ventas?	Fi	F%	Fi	F%	Fi	F%
		18	95%	0	0%	1	5%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico N° 7: Control de los productos



Fuente: grafico N°07

Elaboración: propia

Análisis e interpretación:

Del total de los colaboradores el 95% representa 18 colaboradores que califican positivamente los controles a los productos y 5% de los colaboradores que representa a 1 colaboradores no opinan.

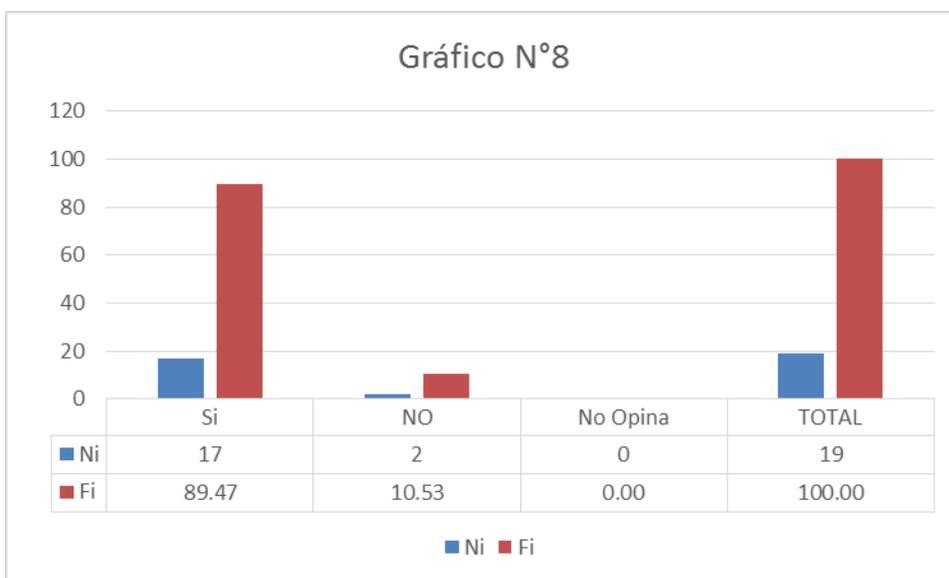
TABLA N° 11: Satisfacción de los clientes

PREGUNTA		SI		NO		NSP	
8	¿Usted considera que los servicios son excelentes con los clientes y brinda satisfacción?	Fi	F%	Fi	F%	Fi	F%
		17	89%	2	11%	0	0%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Graficó N° 8: Satisfacción de los clientes



Fuente: grafico N°08

Elaboración: propia

Análisis e interpretación:

Del total de los colaboradores el 89% representa 17 colaboradores que califican positivamente la satisfacción de los clientes y 11% de los colaboradores que representa a 2 colaboradores califican negativamente la satisfacción de los clientes.

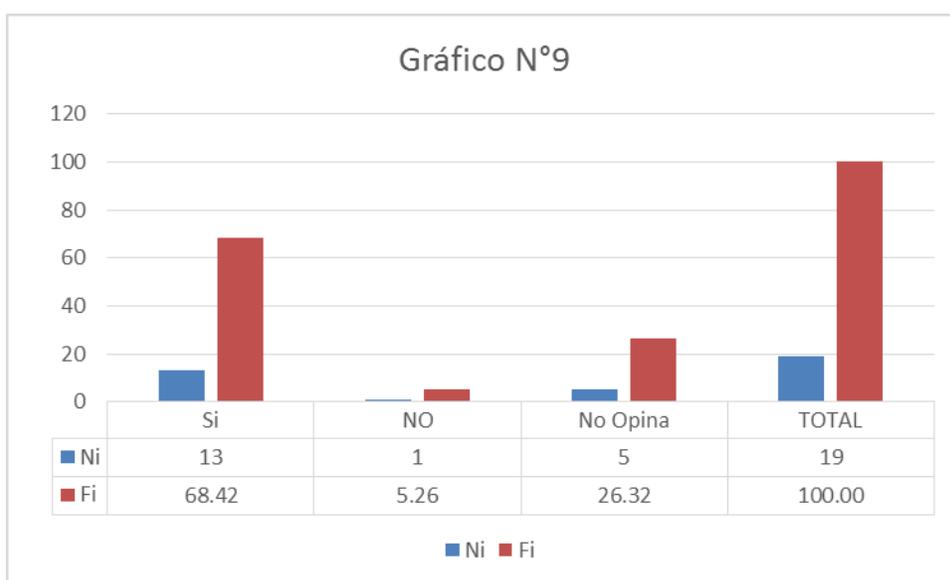
TABLA N° 12: La calidad de vida y desarrollo integral de los trabajadores

PREGUNTA		SI		NO		NSP	
9	¿considera usted que la empresa fomenta el cuidado en la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral?	Fi	F%	Fi	F%	Fi	F%
		13	68%	1	5%	5	26%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico N° 9: La calidad de vida y desarrollo integral de los trabajadores



Fuente: grafico N° 9

Elaboración: propia

Análisis e interpretación:

Del total de los colaboradores el 68% representa 13 colaboradores que califican positivamente la calidad de vida y desarrollo integral de los trabajadores, 1 de los colaboradores que representan el 5% consideran negativamente la calidad de vida y desarrollo integral de los trabajadores y 20% de los colaboradores que representa a 5 colaboradores no opinan.

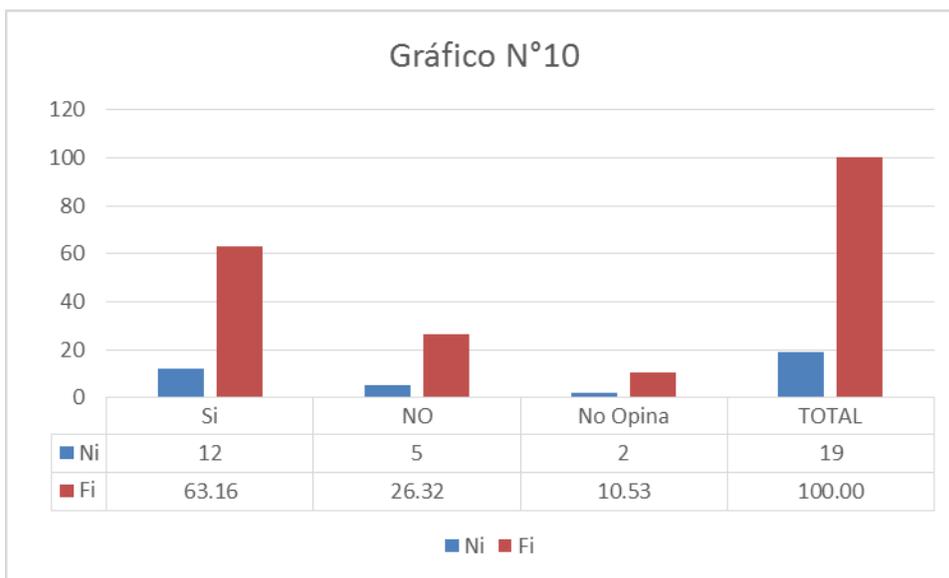
TABLA N° 13: La contribución de la empresa con la sociedad

PREGUNTA		SI		NO		NSP	
		Fi	F%	Fi	F%	Fi	F%
10	¿usted tiene conocimiento si la empresa contribuye con la sociedad brindando apoyo social?	12	63%	5	26%	2	11%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico N° 10: La contribución de la empresa con la sociedad



Fuente: Grafico N°10

Elaboración: propio

Análisis e interpretación:

Del total de los colaboradores el 63% representa 12 colaboradores que califican positivamente la contribución de la empresa con la sociedad, 5 de los colaboradores que representan el 26% consideran negativamente la contribución de la empresa con la sociedad y 11% de los colaboradores que representa a 2 colaboradores no opinan

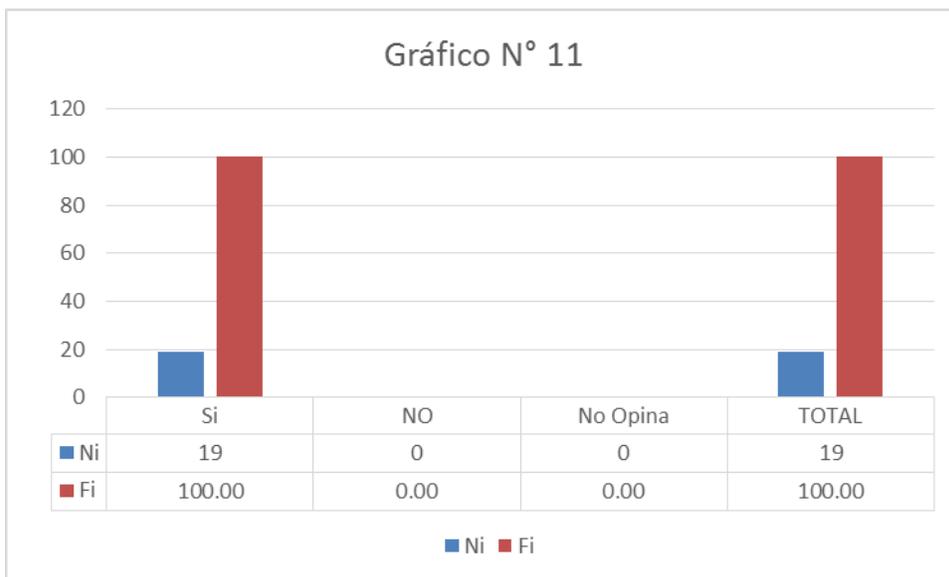
TABLA N° 14: Habilidades para mejorar el desempeño laboral

PREGUNTA		SI		NO		NSP	
		Fi	F%	Fi	F%	Fi	F%
11	¿usted desarrolla sus habilidades para mejorar su destreza en el trabajo diario?	19	100%	0	0%	0	0%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico N° 11: Habilidades para mejorar el desempeño laboral



Fuente: Grafico N°11

Elaboración: propio

Análisis e interpretación:

Del total de los colaboradores el 100% representa 19 colaboradores que califican positivamente las habilidades para mejorar el desempeño laboral.

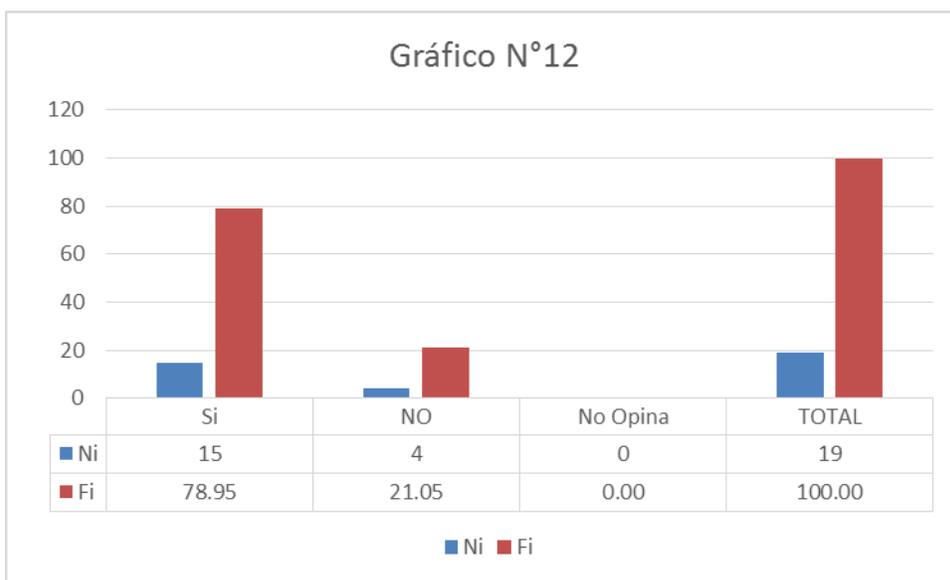
TABLA N° 15: El clima laboral en la empresa

PREGUNTA		SI		NO		NSP	
		Fi	F%	Fi	F%	Fi	F%
12	¿Cree usted que existe un clima laboral adecuado en el entorno laboral?	15	79%	4	21%	0	0%

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Graficó N° 12: El clima laboral en la empresa



Fuente: Grafico N°12

Elaboración: propio

Análisis e interpretación:

Del total de los colaboradores el 79% representa 15 colaboradores que califican positivamente el clima laboral en la empresa y 4 de los colaboradores que representan el 21% consideran negativamente el clima laboral.

5.2. Análisis de resultados

La presente investigación se ha propuesto medir el efecto que da cómo consecuencia el liderazgo y como esta influye en la gestión de integrada en los trabajadores de la empresa mayorista don pedro. De esta manera se propusieron objetivos que se cumplen a través de los resultados obtenidos, a continuación, se presentan los resultados en función a dichos objetivos formulados.

- a) Importancia de los estilos de liderazgo sombreados” (Caso: Empresa Textilera, Municipio Ixtapaluca), de la cual se extrae las siguientes conclusiones que serán de utilidad de base para el presente trabajo de investigación:** Los resultados son muy claros para mostrar que, en la muestra analizada, los estilos de liderazgo son un determinante fundamental del éxito de la empresa pequeña (capacidad explicativa del 27.0%) y de las empresas grandes (capacidad explicativa del 43%). Evidentemente, existe una serie de otras variables que explican la eficacia de las pequeñas y medianas empresas (Test $t=10.004$; $P < 0.000$) y grandes empresas (Test $t= 2.211$; $P < 0.040$). El estilo de liderazgo tiene un impacto positivo en la eficacia tanto de las pequeñas como de las grandes empresas estudiadas. En consecuencia, en ambos tipos de organizaciones es deseable que quien asume el liderazgo sea capaz de lograr que:
- La misión y visión de la organización sea compartida por los seguidores.

- Los seguidores compartan y sigan con entusiasmo los objetivos del líder y su visión de largo plazo.
- Los seguidores acepten con entusiasmo los desafíos profesionales y el rol que les plantea el líder. El estilo de liderazgo transaccional no tiene mayor impacto en las grandes empresas; pero es altamente negativo en las pequeñas y medianas empresas.

b) La importancia del estilo de liderazgo ha quedado demostrada en una serie de investigaciones previas. Por ejemplo, Zhu et al. (2005), Agle et al. (2006), Rodríguez-Ponce (2007) habían probado, al igual que esta investigación que el liderazgo transformacional afecta positivamente la eficacia de las organizaciones. Esta investigación, aporta evidencia empírica que permite visualizar que el impacto del liderazgo transformacional es válido tanto para grandes empresas como para pequeñas y medianas organizaciones. En cuanto a la no importancia del liderazgo transaccional para la eficacia en las grandes empresas y su efecto negativo sobre la eficacia de las pequeñas y medianas empresas, esta investigación es consistente con Pedraja-Rejas y Rodríguez-Ponce (2008), pero inconsistente con Bycio et al. (1995) y con Goodwin et al. (2001).

Del total de los colaboradores el 100% representa a 19 trabajadores que califican positivamente la autonomía de tomar las decisiones que creen correctas. Del total de los colaboradores el 100%

representa a 19 trabajadores que califican positivamente la confianza en su líder para realizar sus labores diarias.

- c) **“liderazgo transformacional en el desarrollo organizacional de la compañía envasadora ecuatoriana s.a. “ingrafen”, De la cual se extrae las siguientes conclusiones que serán de utilidad de base para el presente trabajo de investigación:** El tema relacionado con el diagnóstico de la empresa INGRAFEN da como resultado un aspecto limitado en servicios de impresiones y afines, donde por la gran cantidad de clientes que determina el inconveniente frecuente entre el personal desatando un clima laboral poco productivo que ocasiona un conflicto notorio en los equipos de trabajo donde la responsabilidad se traslada a distintas áreas, causando controversia entre autoridades. El liderazgo aplicado en la empresa INGRAFEN, está basado en un esquema de órdenes y lineamientos que tiene que seguir el personal para con los clientes internos y externos generando una cultura organizacional poco viable, y creándose episodios de mal manejo de los recursos, acciones que vislumbra en la necesidad de cambios aplicando teorías basadas en el liderazgo transformacional. En las encuestas realizadas la realidad abarca un proceso de capacitación cada miembro dentro de la empresa INGRAFEN con el fin de que sea en la mañana o terminada la tarde se registren directamente en los lineamiento de políticas e inducción en temas de liderazgo con el fin

de que todos estén de acuerdo de establecer un plan de inducción en base a temas relacionados. El análisis que se realizó en la empresa INGRAFEN se utilizó el balance score card, técnicas de análisis u orientación del talento humano y de la organización que permite conciliar los procesos dirigidos de comunicación, habilidades y destreza del perfil, siendo necesario el desarrollo de competencias organizacionales con el fin de que se fomente un ambiente social armonioso en el aprendizaje. El diseño de un modelo de Liderazgo Transformacional permite mejoras en las competencias organizacionales, considerando el uso de los recursos de manera adecuada con sinergia positiva e innovadora en la empresa INGRAFEN. Del total de los colaboradores el 89% representa a 17 califican positivamente la motivación permanente y de los trabajadores, 2 de los colaboradores que representan el 11% consideran negativamente la motivación permanente. Del total de los colaboradores el 32% representa 6 colaboradores que califican positivamente los ejercicios grupales, 9 de los colaboradores que representan el 47% consideran negativamente los ejercicios grupales y de los trabajadores que representa el 21% no opinan.

- d) **“Relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en trabajadores del área de informática de la Municipalidad Provincial del Santa, De la cual se extrae las siguientes conclusiones que serán de utilidad de base para el presente trabajo de investigación.** Del análisis estadístico y discusión de

resultados realizado entre la relación del liderazgo y el desempeño laboral, se llegó a las siguientes conclusiones: Conclusión general; Se ha determinado que el grado de relación que establecen las variables liderazgo y desempeño laboral es $r_{xy} = 0.631$, el cual expresa que la relación es positiva fuerte, es decir en la medida que el liderazgo del jefe mejora, el desempeño laboral va a mejorar en la mayoría de los casos, y viceversa. Conclusiones específicas; Se percibió en la tabla 1 que el 81.8% de los trabajadores del área de informática de la Municipalidad Provincial del Santa considera que el jefe posee un estilo de liderazgo Intermedio, es decir, que posee características entre autoritario y democrático, con tendencia a democrático, poco centrado en tareas y regularmente centrado en las relaciones, con un nivel de intolerancia bajo. Conclusión general; Como resultado se obtuvo, en la tabla 2 que el 100% de los trabajadores del área de informática poseen un desempeño laboral medio o regular, ya que obtuvieron en el cuestionario de desempeño laboral un puntaje entre 26 y 39. Se ha determinado en la Tabla 3, que el grado de relación que establecen las variables liderazgo y desempeño laboral en la dimensión cumplimiento de objetivos y tareas es $r_{xy} = 0.472$, el cual expresa que la relación es positiva regular, es decir en la medida que el liderazgo del jefe mejora, el desempeño laboral en cuanto al cumplimiento de objetivos y tareas puede mejorar en algunos de los casos, y viceversa. Se concluyó en la Tabla 4, el grado de relación que establecen las variables liderazgo

y desempeño laboral en la dimensión calidad y conocimiento en el trabajo es : $r_{xy} = 0.472$, , lo cual expresa que la relación es positiva fuerte, es decir en la medida que el liderazgo del jefe mejora, el desempeño laboral en cuanto a la calidad y conocimiento en el trabajo también va a mejorar en la mayoría de los casos, y viceversa. Se ha determinado en la Tabla 5, el grado de relación que establecen las variables liderazgo y desempeño laboral en la dimensión disciplina y superación personal es : $r_{xy} = 0.472$, , el cual expresa que la relación es positiva fuerte, es decir en la medida que el liderazgo del jefe mejore, el desempeño laboral en cuanto a la disciplina y superación personal va a mejorar en la mayoría de los casos, y viceversa. Se percibió en la Tabla 6, el grado de relación que establecen las variables liderazgo y desempeño laboral en la dimensión iniciativa y creatividad de los trabajadores es : $r_{xy} = 0.472$, , la cual expresa que la relación es positiva regular, es decir en la medida que el liderazgo del jefe mejora, el desempeño laboral en cuanto a la iniciativa y creatividad de los trabajadores puede mejorar en algunos de los casos, y viceversa. Del total de los colaboradores el 89% representa a 17 califican la comunicación directa positivamente y 2 de los colaboradores que representan el 11% consideran negativamente la comunicación directa. Del total de los colaboradores el 100% representa a 19 trabajadores que califican positivamente la comunicación indirecta.

e) **“liderazgo y clima organizacional en el personal administrativo del ministerio de producción,De la cual se extrae las siguientes conclusiones que serán de utilidad de base para el presente trabajo de investigación; Primera:** Se determinó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el liderazgo y el clima organizacional en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima –2017, siendo el valor de $r_s = 0.95$; en consecuencia, es una correlación muy alta, a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.01$.; **Segunda:** Se determinó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el liderazgo y la dimensión credibilidad en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima –2017, siendo el valor de $r_s = 0.84$; en consecuencia, es una correlación alta, a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.01$;**Tercera:** Se determinó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el liderazgo y la dimensión respeto en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima –2017, siendo el valor de $r_s = 0.89$; en consecuencia, es una correlación alta, a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.01$;**Cuarta:** Se determinó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el liderazgo y la dimensión imparcialidad en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima –

2017, siendo el valor de $r_s = 0.73$; en consecuencia, es una correlación alta, a su vez existiendo también una correlación a nivel de población; puesto que $p < 0.01$; **Quinta:** Se determinó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el liderazgo y la dimensión orgullo en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima –2017, siendo el valor de $r_s = 0.75$; en consecuencia, es una correlación alta, a su vez existiendo también una correlación a nivel de población; puesto que $p < 0.01$.

Sexta: Se determinó el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el liderazgo y a dimensión camaradería en el personal administrativo del Ministerio de la Producción, Lima – 2017, siendo el valor de $r_s = 0.60$; en consecuencia, es una correlación moderada, a su vez existiendo también una correlación a nivel de población; puesto que $p < 0.01$. Del total de los colaboradores el 95% representa 18 colaboradores que califican positivamente los controles a los productos y 5% de los colaboradores que representa a 1 colaboradores no opinan. Del total de los colaboradores el 89% representa 17 colaboradores que califican positivamente la satisfacción de los clientes y 11% de los colaboradores que representa a 2 colaboradores califican negativamente la satisfacción de los clientes.

f) El liderazgo y su incidencia en la satisfacción laboral en la empresa gaceta comercial s.a. De la cual se extrae las siguientes

conclusiones que serán de utilidad de base para el presente trabajo de investigación.

1. Objetivo General se concluye que: la tesis ha demostrado que existe una relación directa baja entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la empresa Gaceta Comercial S.A. Sede Huánuco., ello corroborado con el estadígrafo de Pearson 0.392, sustentada en la parte descriptiva con la información obtenida en los cuadros, donde se sustenta las características del liderazgo y su relación con la satisfacción laboral en a la empresa.
2. Objetivo específico 1 se concluye que: la tesis ha demostrado que la comunicación efectiva se relaciona de manera directa baja con la satisfacción laboral en la empresa Gaceta Comercial Sede Huánuco 2018, evidenciado con el indicador de correlación de Pearson 0.252, sustentado en que los trabajadores tienen las cosas claras 65% Tabla 6, en cuanto a sus remuneraciones y otros aspectos que ofrece la empresa descritos en la Tabla N°17, haciendo que el valor de percepción sea media a nivel de las alternativas.
3. Objetivo específico 2 se concluye que: la tesis ha demostrado que el trabajo en equipo se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral en la empresa Gaceta Comercial Sede Huánuco 2018, ello se demuestra con el 0.032 el nivel de correlación bajo según el indicador de

Pearson. Sustentado en el valor que dan los trabajadores a los objetivos vistos en la Tabla N°08, el mismo que les permite entender las promociones que hace la administración en base a la política de la empresa según la tabla N°21.

4. Objetivo específico 3 se concluye que: la tesis ha demostrado que el manejo de conflictos se relaciona de manera directa baja con la satisfacción laboral en la empresa Gaceta Comercial Sede Huánuco 2018, con el indicador de Pearson 0.324. Cuyas evidencias se demuestran en las respuestas de la tabla N°15, en el que se precisa que se orienta la labor de los trabajadores 45%. Lo que les permite tener expectativas claras sustentadas en la Tabla N°23.

Del total de los colaboradores el 68% representa 13 colaboradores que califican positivamente la calidad de vida y desarrollo integral de los trabajadores, 1 de los colaboradores que representan el 5% consideran negativamente la calidad de vida y desarrollo integral de los trabajadores y 20% de los colaboradores que representa a 5 colaboradores no opinan. Del total de los colaboradores el 63% representa 12 colaboradores que califican positivamente la contribución de la empresa con la sociedad, 5 de los colaboradores que representan el 26% consideran negativamente la contribución de la empresa con la sociedad y 11% de los colaboradores que representa a 2 colaboradores no opinan.

g) Liderazgo y desempeño laboral del personal que labora en la cafetería “Café Fratello” De la cual se extrae las siguientes conclusiones que serán de utilidad de base para el presente trabajo de investigación

1. Según la conclusión del objetivo, el 11.54% Siempre, 80.77% Casi siempre, 7.69% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con la necesidad para atender a los clientes y determina 80.77% en casi siempre.
2. Según la conclusión el 11.54% Siempre, 80.77% Casi siempre, 7.69% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, el desempeño personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con el tipo de persona, y se sobre sale en el indicador de casi siempre con el 73.08%.
3. Según la conclusión el 3.85% Siempre, 80.77% Casi siempre, 15.38% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, el desempeño personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se

relaciona con el tipo de comunicación efectiva, y sobre sale en el indicador de casi siempre con el 80.77%.

4. Según la conclusión el 7.69% Siempre, 76.92% Casi siempre, 15.38% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, la Motivación Personal influye en el liderazgo y en el desempeño laboral del personal de cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco por lo que se relaciona con el incentivo individual, y sobre sale en el indicador de casi siempre con el 76.92%.
5. Según la conclusión el 11.54% Siempre, 69.23% Casi siempre, 19.23% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, la Motivación Personal influye en el liderazgo y el desempeño laboral del personal que que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con la felicitación individual por su trabajo, y sobre sale en el indicador de casi siempre con el 69.23%.
6. Según la conclusión el 11.54% Siempre, 61.54% Casi siempre, 26.92% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, la Estimulación Personal se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relacionan con la satisfacción laboral, y sobre sale en el indicador de casi siempre con el 61.54%. 7.

7. Según la conclusión el 15.38% Siempre, 61.54% Casi siempre, 23.08% A veces, y el 0.00% Nunca, con la siguiente pregunta, la Estimulación Personal del personal que trabaja en la cafetería “Café Fratello” de la ciudad de Huánuco, se relaciona con el liderazgo y el desempeño laboral del Huánuco, se relacionan con el servicio eficiente, y sobre sale en el indicador de casi siempre con el 61.54.

Del total de los colaboradores el 100% representa 19 colaboradores que califican positivamente las habilidades para mejorar el desempeño laboral. Del total de los colaboradores el 79% representa 15 colaboradores que califican positivamente el clima laboral en la empresa y 4 de los colaboradores que representan el 21% consideran negativamente el clima laboral.

6. Conclusiones Y Recomendaciones

a) Conclusiones

Luego de haber realizado los procesos de recopilación, comparación, relación, procesamiento y análisis de los resultados obtenidos, se ha llegado a las conclusiones:

El liderazgo en términos generales en la empresa Mayorista Don Pedro, representan las siguientes características: el primer objetivo propuesto fue Comprobar cuál es la Relación entre el Liderazgo y la Gestión Integrada de los Trabajadores de la Empresa Don Pedrito del distrito, provincia y región Huánuco, 2019. Se concluye

La investigación realizada determina que, si bien alguno de los factores contribuya a mejorar el liderazgo hacia los trabajadores de la empresa “Mayorista Don Pedro”, en la ciudad de Huanuco. Tales como el empowerment y la calidad, mientras los otros factores lo debilitan como métodos de mando, recompensa, salario y expectativas, estos últimos no la percepción de los trabajadores en relación con el trabajo en equipo y responsabilidad social que los el líder o el administrador de la empresa ofrece, puesto que los resultados de la encuesta aplicados a los trabajadores así lo manifiestan, además es considerado que la comunicación entre los administrativos es buena.

Lo anterior permite desechar la hipótesis planteada, ya no existe una mala gestión organizacional entre el administrativo (líder) y los trabajadores de la empresa Mayorista Don Pedro en la ciudad, provincia y distrito de Huánuco.

No obstante, esto no obvia de que existan algunas dimensiones de liderazgo entre la gestión integrada a los trabajadores que deben mejorarse, a fin de evitar que un futuro esto no afecte la calidad de servicio y producto que se brinda en dicha empresa.

b) Recomendaciones.

La primera recomendación se dirige al administrador de la empresa mayoría don Pedro en la ciudad de Huánuco, es importante que realice investigaciones o capacitaciones para determinar cuál es la realidad de su institución tanto su gestión administrativa y en los colaboradores y tener abiertas las puertas al cambio como mejoras para que puedan realizar con mejoras los procesos. Buscar prontas propuestas para mejorar desempeño de sus trabajadores para así ellos se comprometan a cumplir los objetivos personales y objetivos con la empresa. No toda organización está de acuerdo con ser visitadas por terceros o dar conocer su gestión interna, esos paradigmas deberían romperse para la mejora de la institución.

La segunda recomendación está dirigida los trabajadores y personal administrativo de la empresa Mayorista Don Pedro en la ciudad de Huánuco, es necesario adaptarse al cambio y asumir las responsabilidades y las tareas asignadas a cada personal de la empresa, prestar su servicio demostrando sus capacidades intelectuales, así como sus destrezas y estar pendiente de las capacitaciones que la empresa pueda brindar y así lograr juntos las metas y objetivos corto y largo plazo.

A los futuros investigadores y colegas, tener la perspectiva de realizar una investigación similar con el fin de comparar los resultados generados, o realizar la investigación a un largo plazo prudente con el fin de poder ver la evolución del liderazgo con la gestión integrada a los colaboradores de la empresa Mayorista Don Pedro, Huánuco 2019.

Referencias bibliografía

- Basurto Davila, I. C. (2016). *liderazgo transformacional y compromiso organizacional en la empresa scharff logistica integrada s.a* . LIMA NORTE: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO.
- BR. BOLARTE BELSUZARRI, F. I. (2018). *LIDERAZGO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA CAFETERIA "CAFE FRATELLO" DE LA CIUDAD DE HUÀNUCO - 2018*. HUÀNUCO.
- Castaño, R. (2005). *Gestion Intehral De Recursos Humanos*. Alcalà De Henares: M. memon consultores.
- Crosby, P. B. (1987). *La Calidad No Cuesta*. Mexico: Campaña Editorial Continental Sa de CV.
- Cruz Avila, Y., & Rodea Velázquez, M. A. (2016). *Importancia de los estilos de liderazgo sobreeados” (Caso: Empresa Textilera, Municipio Ixtapaluca)*. Tarapaca - Chile: Universidad de Tarapaca .
- Friedman, J. (1992). *Empowerment: The politics of alternative development*. Boston: Blackwell.
- Grzybowicz, J. V.-P. (2004). “Del Dicho al Hecho”. *II Conferencia Interamericana de Responsabilidad* (pág. 19). Mexico: Cemefi.
- Horna, D. A. (2012). *7 Pasos para una tesis exitosa*. Lima: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.

- Ing. Hugo Gonzalez. (2014). *GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS*. Calidad & Gestion – Consultoría para Empresas.
- Jam Coghtrey. (2005). *Administración*. MEXICO: PEARSON EDUCACIÓN.
- Jesùs, G. (2019). “*KNOWMADS*” *EL NUEVO PERFIL DE TRABAJADORES EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO Y EL APRENDIZAJE CONTINUO*. Ceerem - International Business Scholl.
- Juan Felipe Cajiga Calderón. (2009). *El concepto de Responsabilidad Social Empresarial vers08.doc*. Mexico: Camefi Centro Mexicano para la Filantropia.
- Kanter, R. M. (1993). *Men and women of the corporation*. New York: Basic Books.
- LABLANCA, I. D. (S.F). *GESTIÒN DE RECURSOS HUMANOS*. ESPAÑA: EDUCACION.ES.
- Lara, E. A. (2017). *Relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en trabajadores del área de informática de la Municipalidad Provincial del Santa, 2017*. Chimbote: Universidad César Vallejo.
- Leandro Palacin, M. D. (2019). *EL LIDERAZGO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN*. Huanuco: Universidad de Huànuco.
- Losa, N. F. (2002). *El Desarrollo Profesional De Los Trabajadores*. Cuaderno de gestión vol.2.
- Madariaga, M. G. (2010). *Comunicación y liderazgo*. Chile: Centro de Estudios en Diseño y Comunicación.

- MAGALLANES, N. D. (2016). *“LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA COMPAÑÍA ENVASADORA ECUATORIANA S.A. “INGRAFEN”*. GUAYAQUIL: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.
- ROBBINS, S. P. (2005). *Administración*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- ROBERTO, M. C. (2007). *CASOS DE EXITO DE LIDERAZGO* (PRIMERA EDICIÓN ESPAÑOLA ed.). (P. M. ALVAREZ, Trad.) MEXICO: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S. A. de C. V.
- Roger Mendez Benavides. (2009). *Teoría del Liderazgo Transformacional de Bass y Burns*. Costa Rica.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- SOTELO, L. P. (2012). *LIDERAZGO*. MEXICO.
- Soto, F. C. (2006). *La gestión de recursos humanos en las organizaciones de servicio*. CARACAS: Universidad Pedagógica Experimental Libertado.
- Talavera, B. R. (2018). *iderazgo y climaorganizacional en el personal administrativo delMinisterio de la Producción, Lima -2017*. Lima.



ANEXO N° 1 Cuestionario de la Investigación

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

EL LIDERAZGO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN INTEGRADA DE LA
 EMPRESA DON PEDRITO, DISTRITO, PROVINCIA Y REGIÓN HUÁNUCO,
 2019.

CUESTIONARIO				
PREGUNTAS		SI	NO	N/P
1	¿Considera usted que tiene la autonomía y la capacidad de tomar decisiones y asumir las consecuencias?			
2	¿Usted que tiene la confianza de sus superiores en su realización de las labores diarias?			
3	¿Considera usted que la motivación permanente es importante para obtener buenos resultados en la empresa?			
4	¿Considera usted que los ejercicios en grupo ayudan a relacionarse mejor con los compañeros y clientes de la empresa?			
5	¿Usted cree que tiene una comunicación fluida con sus compañeros de trabajo?			
6	¿Usted aplica la comunicación por las redes sociales con sus compañeros de trabajo para preguntar o indagar alguna interrogante relacionada al trabajo?			
7	¿Usted cree que la empresa realiza control previo de todos sus productos antes de las ventas?			
8	¿Usted considera que los servicios son excelentes con los clientes y brinda satisfacción?			
9	¿Considera usted que la empresa fomenta el cuidado en la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral?			

10	¿Usted tiene conocimiento si la empresa contribuye con la sociedad brindando apoyo social?			
11	¿Usted desarrolla sus habilidades para mejorar su destreza en el trabajo diario?			
12	¿Cree usted que existe un clima laboral adecuado en el entorno laboral			

GRACIAS.

ANEXO N° 2 Prueba De Validez – Método Juicio De Expertos

**Formatos Matriz Validación De Expertos
UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE**

FILIAL HUANUCO

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS.**

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**INFORME DE OPINION DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE
ESTIVESTIGACION**

Respetado señor JOSÉ LUIS CLAUDIO PÉREZ; en esta ocasión acudimos a su persona, pues conocedores de su amplio conocimiento y experiencia, le solicitamos valida el presente instrumento de investigación que ha sido elaborado en el desarrollo de los cursos de investigación de la universidad.

1.1 Apellidos Y Nombres Del Informe (Experto): José Luis Claudio Pérez

1.2 Grado Académico: magister en administración de empresas.

1.3 Profesión: administrador

1.4 Institución Donde Elabora: Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, filial Huánuco.

1.5 Denominación Del Instrumento: Escala de liket.

Cuestionario del proyecto el liderazgo transformacional y su implicancia en la gestión integrada de la empresa don pedrito, distrito, provincia y región Huánuco, 2020.

1.6 AUTOR DEL INSTRUMENTO: Jesús Cobia Yeniffer Judith

II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS (Sobre los ítems del instrumento)	PESIM	MALO	REGUL	BUENO	EXELENTE
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	están formuladas con el lenguaje apropiado que faciliten su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos con los indicadores de la variable				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de variables.				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFUCIENCIA	Son suficiente la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					6	
SUMATORIA TOTAL		24				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1 Valoración Total Cuantitativa: 24

3.2 Opinión: El presente cuestionario cuenta con algunas deficiencias, pero algunas están bien formuladas; sin embargo, se debe mejorar en algunos aspectos o puntos en la hora de realizar el cuestionario ya que se dirige a los colaboradores de la empresa.

3.3 Observaciones: falta de precisión en algunas de las preguntas.

Huánuco, 03 de octubre del 2019

Mg: JOSE LUIS CLAUDIO PEREZ